



Eesti Konjunkturiinstituut
Estonian Institute of Economic Research

Tarbijakaitse olukorrast Eestis

Tallinn

Oktoober 2019

Tellija: Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet

Projektgrupi koosseis: Lia Lepane ja Ülo Mattheus (aruande koostajad), Mati Reiman, Bruno Pulver, Ingrid Niklus, Viivika Savina, Eva Priedenthal, Marje Josing

Eesti Konjunkturiinstituut

Rävala 6 19080 Tallinn

Tel 668 1242

Fax 668 1240

E-post: eki@ki.ee

<http://www.ki.ee>

Andmete kasutamisel või tsiteerimisel tuleb viidata allikale.

Sisukord

Uuringu eesmärk, metoodika ja valim	4
1. Tarbijate õigused ja nende kaitsmine	5
1.1. Tarbijate teadmised oma õigustest ja nende kaitsest	5
1.2. Elanike kokkupuuted tarbijakaitsealaste probleemidega	10
1.3. Tarbijate käitumine tarbijakaitsealaste probleemide korral	16
1.4. Tarbijate ootused ja teadlikkus TTJA töövaldkondadest ning käitumine kaupade või teenuste ostmisel	21
2. Tarbijakaitsealased infoallikad ja tarbijaharidus	24
2.1. Infokanalid tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks	24
2.2. Tarbijaharidus ehk kasulike teadmiste saamise allikad	26
Kokkuvõte	28
Lisad	31
Lisa 1. Uuringu küsimustik koos küsitlustulemuste üldjaotustega	31
Lisa 2. Küsitlustulemuste protsentjaotused tausttunnuste lõikes	36
Lisa 3. Vabade vastuste tekstid	81
Lisa 4. Küsitletud kogumi üldiseloolumustus	86

Uuringu eesmärk, metoodika ja valim

Eesmärk

Uuringu eesmärk oli välja selgitada elanike teadlikkus tarbijakaitsest, nende käitumine ja hoiakud olukordades, kus esineb tarbijakaitsealaseid probleeme, ning ootused tarbijakaitse alase nõu ja abi osas. Tulemused aitavad Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametil (edaspidi TTJA) arendada erinevaid tegevusi ja poliitikaid tarbijate huve kaitsmiseks, analüüsida tehtut ning kavandada tegevusi elanike teadlikkuse tõstmiseks tarbijakaitse küsimustes. Uuring on jätk varasematele tarbijakaitsealastele monitooringutele, mis viidi sarnase metoodika alusel läbi Eesti Konjunktuuriinstituudis 2012. ja 2016. aastal, ning tulemusi on analüüsitud võrdlevalt.

Ülesanded, metoodika ja valim

Eesti Konjunktuuriinstituut (EKI) uuris 2019. aasta augustis – septembris veebis ja kirjaliku ankeetküsitlusega posti teel elanike teadlikkust tarbijakaitsest, nende hoiakuid ja käitumist. EKI ja TTJA koostöös valminud ankeedile (vt lisa) vastas kokku 1738 elanikku vanuses 18-74-aastat, sh veebiankeedile 1539 ja kirjalikult posti teel 199. Kuna mitte kõik ankeedi saanud elanikud ei vastanud küsitlusele (uuringus osalemine oli vabatahtlik), siis esinduslikkuse tagamiseks kaaluti andmestik regiooni, vanuse, soo ja rahvuse lõikes. Statistikaameti andmetel elas Eestis 1.01.2019 seisuga 943 975 inimest vanuses 18-74 aastat, mis moodustab kõigist elanikest 71%. Maksimaalne valimi valikuviga on 1700 vastaja korral 95%-tõenäosuse tasemel $\pm 2,7\%$.

Töös analüüsiti järgnevaid tarbijakäitumise ja tarbijakaitsega seonduvaid valdkondi:

- tarbijate teadmised oma õigustest;
- ostmisel ja kasutamisel enim probleeme põhjustavad kaubad ja teenused;
- tarbijate käitumine probleemide ilmnemisel ostetud kaupade/teenustega;
- tarbijate kokkupuude ebaausate kauplemisvõtetega;
- tarbijakaitsealase teabe hankimise kanalid;
- vajadus tarbijahariduse järele.

Küsitlustulemuste üldised protsentjaotused on toodud lisa 1 koos ankeediga, lisa 2 on toodud vastuste protsentjaotused tausttunnuste rühmades (regioon, vanus, keelekeskkond, sugu, haridustase ja netosisetulek leibkonnaliikme kohta kuus), lisa 3 vastanute poolt ankeeti märgitud vabad vastused originaalkujul ning lisa 4 küsitletud kogumi üldisloomustus.

1. TARBIJATE ÕIGUSED JA NENDE KAITSMINE

1.1. Tarbijate teadmised oma õigustest ja nende kaitsest

Et selgitada tarbijate teadlikkust oma õigustest ja nende kaitsest, esitati vastajaile 11 erinevat väidet, mille kohta nad pidid andma oma hinnangu, mil määral nad ühe või teise väitega nõustuvad ning uuriti, kas tarbijakaitsealast infot on nende arvates piisavalt; mil määral kauplejad seda infot pakuvad ja millisest informatsioonist tuntakse puudust.

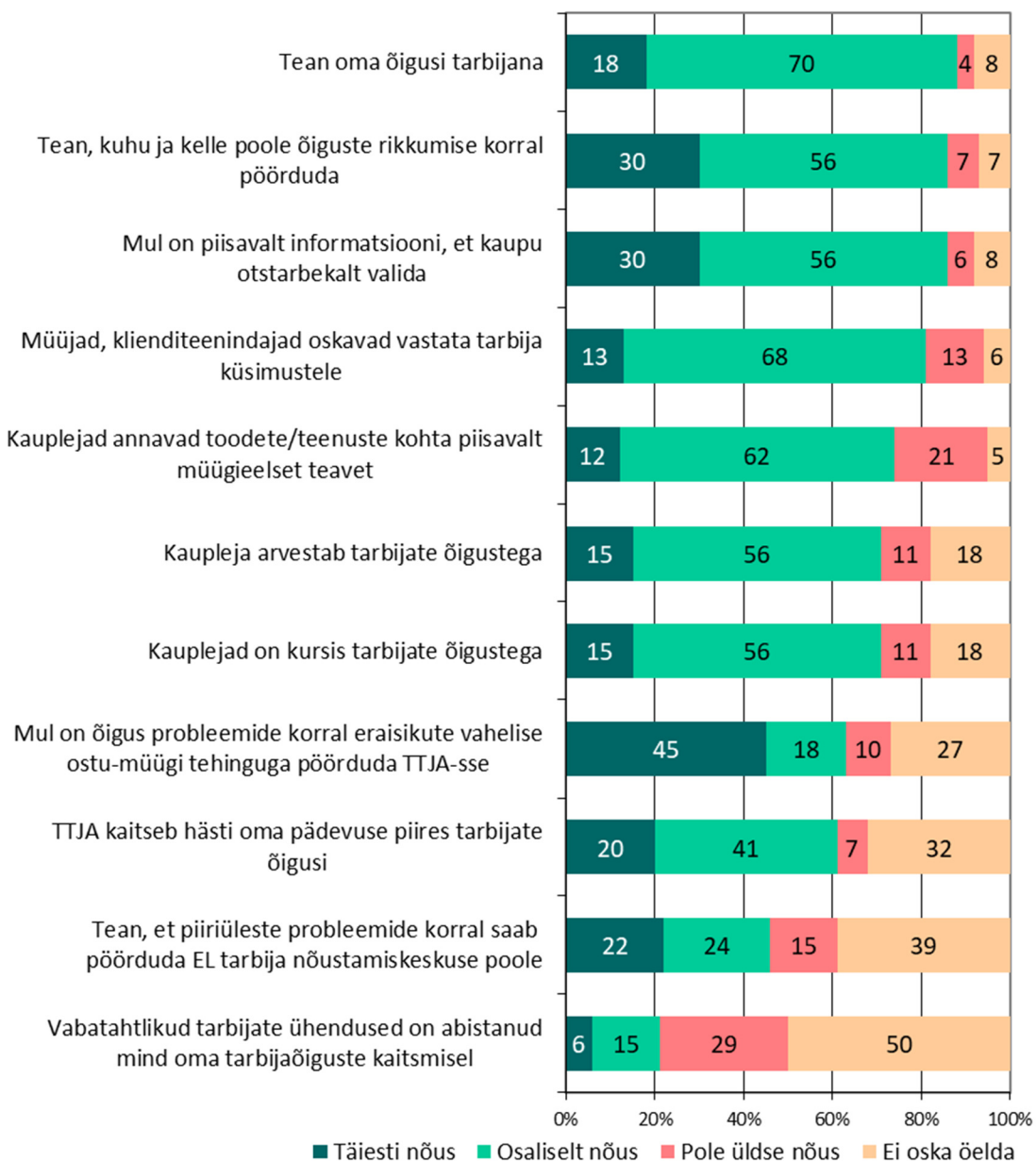
Küsitlustulemustest nähtub, et oma õigustest tarbijana oli täiesti teadlik 18% ja osaliselt nõustus sellega 70% (kokku 88%) (joonis 1, lisa 1). Vaid 4% kinnitas, et ei tea oma õigusi ja 8% ei osanud seda hinnata. Inimestest, kes ei olnud oma õigustest teadlikud, eristusid madalala sissetulekuga (kuni 400 €) vastajad (13%), madala (I taseme) haridusega (8%) ja mitte-eestikeelsed vastajad (8%). Hästi olid vastajad kursis sellega, kuhu õiguste rikkumiste korral pöörduda (sellega oli nõus 30% ja osaliselt nõus 56%, kokku 86%). Täiesti või osaliselt nõustuti väitega, et ostuotsuste tegemisel on tarbijatel piisavalt informatsiooni, et kaupu otstarbekalt valida (täiesti nõus 30%, osaliselt nõus 56%, kokku 86%).

Küsitlusega uuriti Eesti elanike arvamust ka Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti (TTJA) kohta, st kas nad teavad, et neil on õigus vajadusel ameti poole pöörduda ja seda, kui hästi see amet tarbijaid kaitseb. Oma õigusest selle ameti poole pöörduda oli täiesti teadlik 45% ja osaliselt nõustus selle väitega 18% (kokku 63%). Teisalt oli enam kui kolmandik neid, kel puudus TTJA kohta seisukoht (27%) või kes polnud esitatud väitega nõus (10%), mis kõneleb sellest, et tarbijate teadlikkuse tõstmisel kõnealuse ameti olemasolust ja tegevusest on veel kasvuruumi. Sama kehtib ka hinnangu osas, kui hästi amet tarbija õigusi kaitseb, kuivõrd siingi ei omanud kolmandik vastajaid (32%) seisukohta ja 7% polnud selle väitega nõus. Teiselt poolt väitega, et TTJA kaitseb oma pädevuse piires tarbija õigusi hästi, nõustus 20% ja osaliselt nõustus 41% (kokku 61%). Võrreldes 2016. aastaga on hinnang ametile mõnevõrra paranenud, siis hindas TTJA tegevust heaks 19% ja sellega nõustus osaliselt 33% (kokku 52%) (joonis 2). Teadlikkus oma õigusest TTJA poole pöörduda oli regiooni ja sotsiaaldemograafiliste gruppide lõikes suhteliselt sarnane. Teistest eristusid madalama (I astme) haridusega vastajad, kellest 21% ei nõustunud väitega, et neil on õigus probleemide korral TTJA poole pöörduda (vt lisa 2).

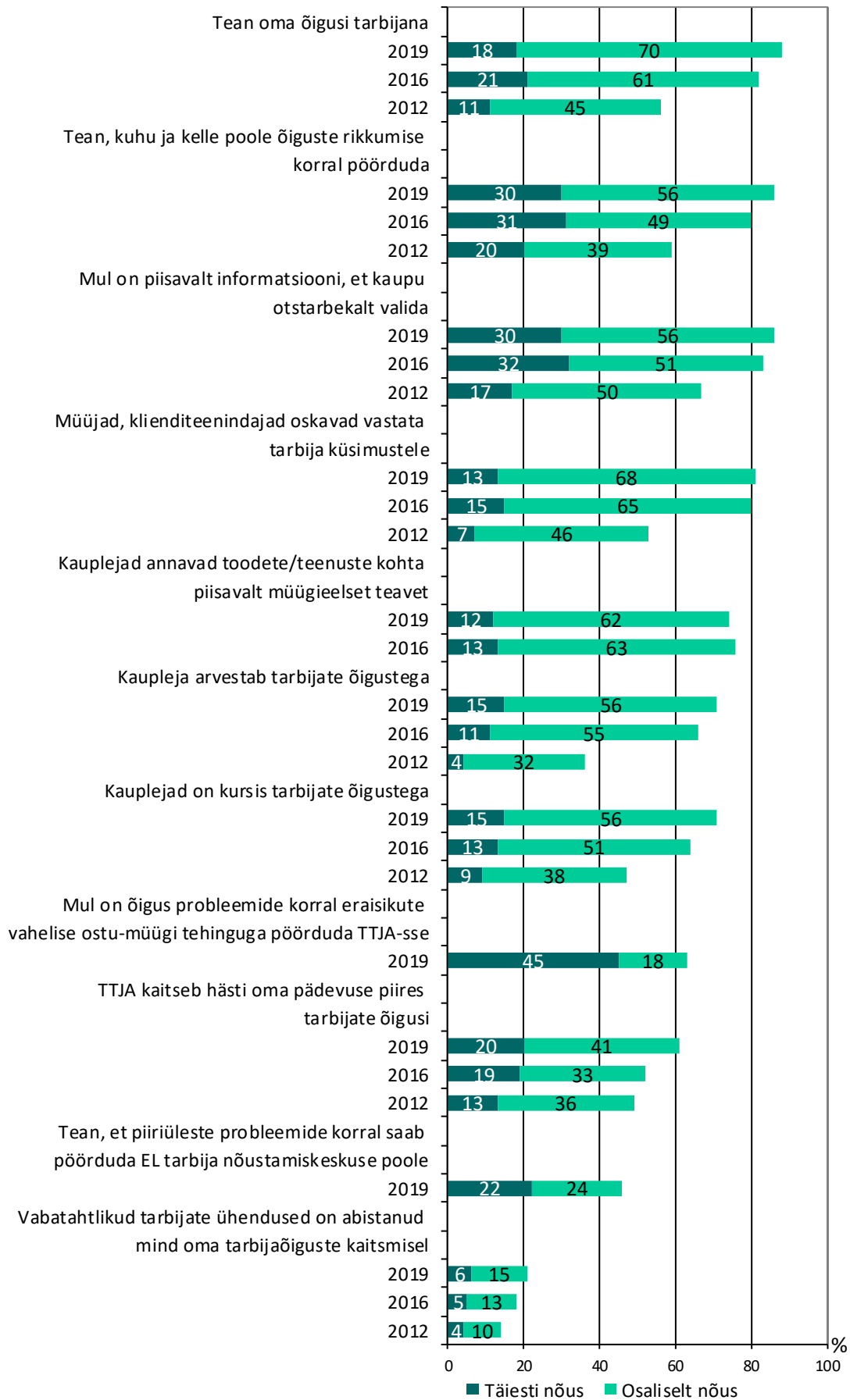
Vastused tõid esile, et väga vähe oldi teadlikud või kokku puutunud vabatahtlike tarbijate ühendustega. Vaid 6% nõustus ja 15% nõustus osaliselt, et on neilt abi saanud, samas 29% polnud sellega nõus ja 50% ei osanud seda öelda. Võrreldes 2016. aastaga pole see olukord palju muutunud ja toimunud on vaid väike nihe positiivses suunas (2016. a oli väitega nõus 5%, osaliselt nõus 13%), mis samas jääb statistilise vea piiresse (vt joonis 2).

Võrreldes tarbija teadlikkust 2019. ja 2016. aastal on trendid jäänud suurtes piirides muutumatuks, küll aga on toimunud nihe paremuse poole võrreldes 2012. aastaga, mis kõneleb sellest, et oluline muutus tarbija hinnangutes kujunes välja perioodil 2012-2016, samas kui sealt edasi on tekkinud olukord kinnistunud. Kui 2012. aastal teadis oma õigusi tarbijana 11% ja sellega nõustus osaliselt 45% (kokku 56%), siis 2019. aastal, nagu eelpool välja toodud, oli neid kokku 88%. Ka kasvas teadlikkus selles osas, kuhu ja kelle poole õiguste rikkumise korral pöörduda (2012. a oli selle väitega nõus ja osaliselt nõus kokku 59%, 2019. a 86%).

Paranenud on samuti hinnang klienditeenindajate oskusele vastata tarbija küsimustele: kui 2012. a nõustus selle väitega täielikult või osaliselt kokku 53%, siis 2019. aastal 81%. Et kaupleja arvestab tarbija õigustega, nii arvas 2012. aastal kokku 36% ja 2019. aastal 71%.



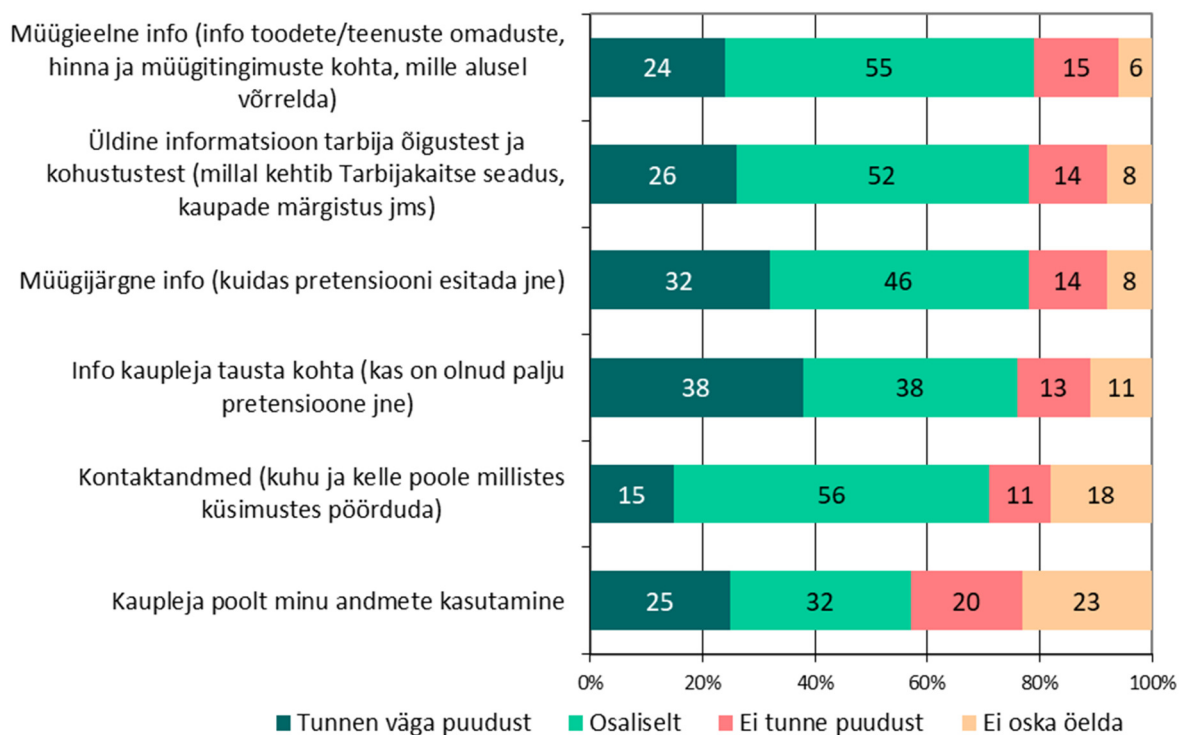
Joonis 1. Tarbijate hinnangud tarbijakaitsealastele väidetele 2019 (% vastanutest)



Joonis 2. Tarbijate hinnangud tarbijakaitsealastele väidetele 2012-2019 (% vastanutest)

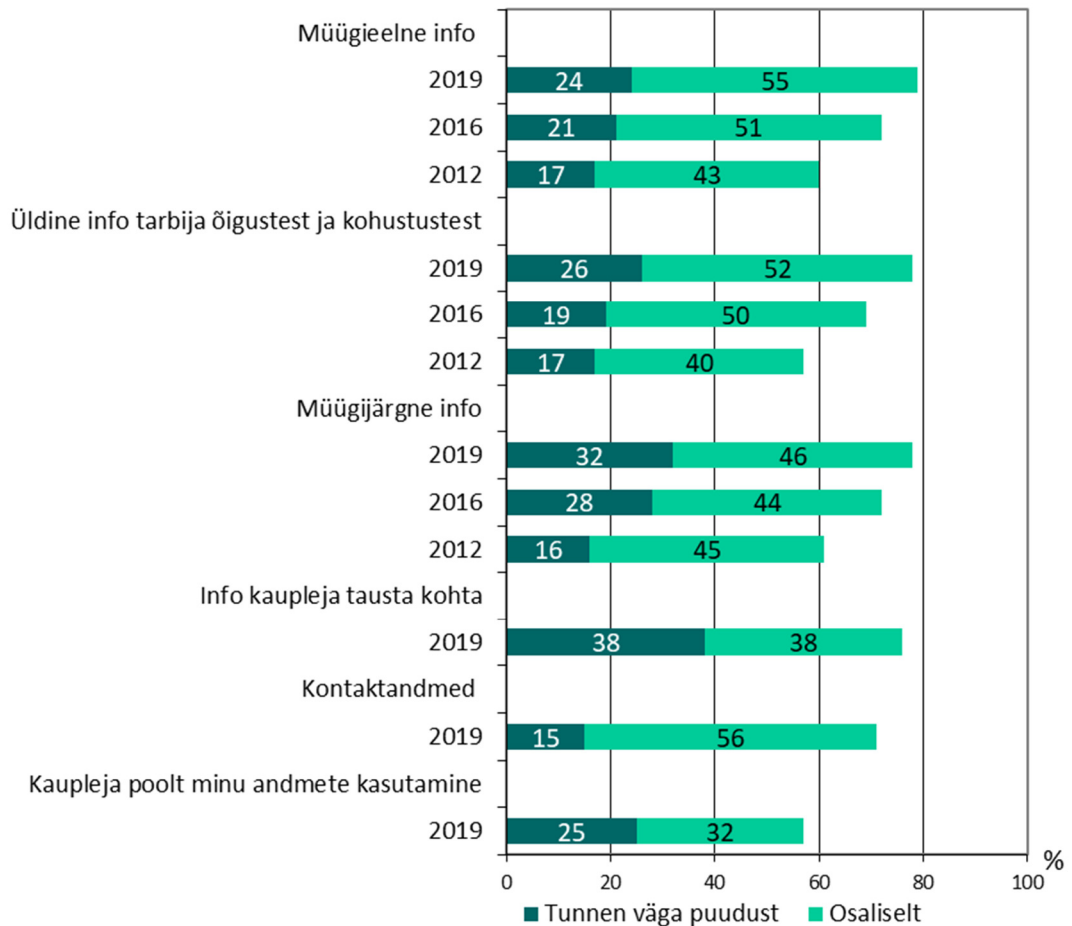
Mõnevõrra vastuoluline on kauplejate poolt antava informatsiooniga seonduv. Kui ühelt poolt nõustatakse väidetega, et tarbijail on piisavalt informatsiooni, et kaupu otstarbekalt valida (vt joonis 1), siis täiendavad küsimused toovad välja pigem selle, et informatsioonist nii toodete, teenuste kui ka kauplejate enda kohta tuntakse pigem puudust, kus nii arvab 3/4 või enam vastajaid (joonis 3). Tarbijakaitsealasest infost ei tunne puudust 11-20% või ei oska hinnata 6-23%. See näib kõnelevat sellest, et kui üldpildis hindavad tarbijad end informeerituks, siis spetsiifilised täpsustused osutavad konkreetsetele lünkadele info pakkumisel. Enam kui kolm neljandikku vastanuist tunneb kas väga või osalist puudust nii müügieelsest kui ka müügijärgsest infost (vastavalt 79% ja 78%), aga samuti tarbija õigustest (78%) ja kauplejate taustast (76%). Muret teeb samuti kontaktandmete puudumine (71%). Mis puudutab kliendi andmete kasutamist kauplejate poolt, siis infost selle kohta tunneb puudust 25% ja osaliselt puudust 32%.

Täiendava vastusena toodi välja, et tarbijaile teeb eeskätt muret see, et toodetel puudub eestikeelne teave ja pole lisatud kasutusjuhendit; et puudub selgus toote päritolumaa osas ja toote koostise kohta või see on väga väikeses kirjas ning raskesti loetav (lisa 3).



Joonis 3. Tarbijakaitsealane informatsioon, millest tuntakse puudust (% vastanutest)

Vaatamata informatsiooni üleküllusele infoajastul (või tingituna just sellest), osutab 2012., 2016. ja 2019. aasta võrdlus, et infot jääb tegelikult aina enam vajaka. Kui 2012. aastal tundis müügieelsest infost puudust või osaliselt puudust 60%, siis 2019. aastal 79%, tarbija õigustest vastavalt 57% ja 78%, müügijärgsest infost 61% ja 78% (joonis 4). Sellise muutuse põhjuseks võib olla kasvav e-kaubandus, mis eeldab suuremat usaldust ja vastavalt ka teavet nii ostetavate kaupade kui ka kauplejate tausta suhtes ning väga kyllustunud informuim.

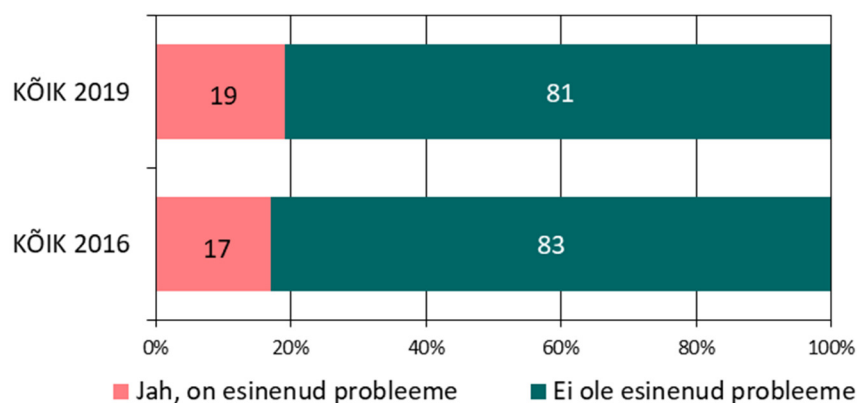


Joonis 4. Tarbijakaitsealane informatsioon, millest tuntakse puudust 2012-2019 (% vastanutest)

Vabas vormis antud vastused tõid välja, et TTJA-lt oodatakse suuremat järelvalvet ohtlike kaupade ja kaupade kvaliteedi üle (sh toiduained), ohtudest teatamist, reaalseid lahendusi probleemidele ja ennetavat tegevust probleemide suhtes, operatiivset reageerimist tarbija pöördumistele, kauplejate mustade nimekirjade avaldamist, abi kauba/teenuse eest makstud raha tagasisaamisel jms (lisa 3).

1.2. Elanike kokkupuuted tarbijakaitsealaste probleemidega

Viimaste aastate trendid tarbijate kogemustes osutavad, et kauplemine Eestis kulgeb valdavalt probleemitult ja nendega on kokku puutunud alla viiendiku tarbijaist. Nii on viimastel aastatel kogenud probleeme 19% vastanuist (2016. a 17%) (joonis 5).

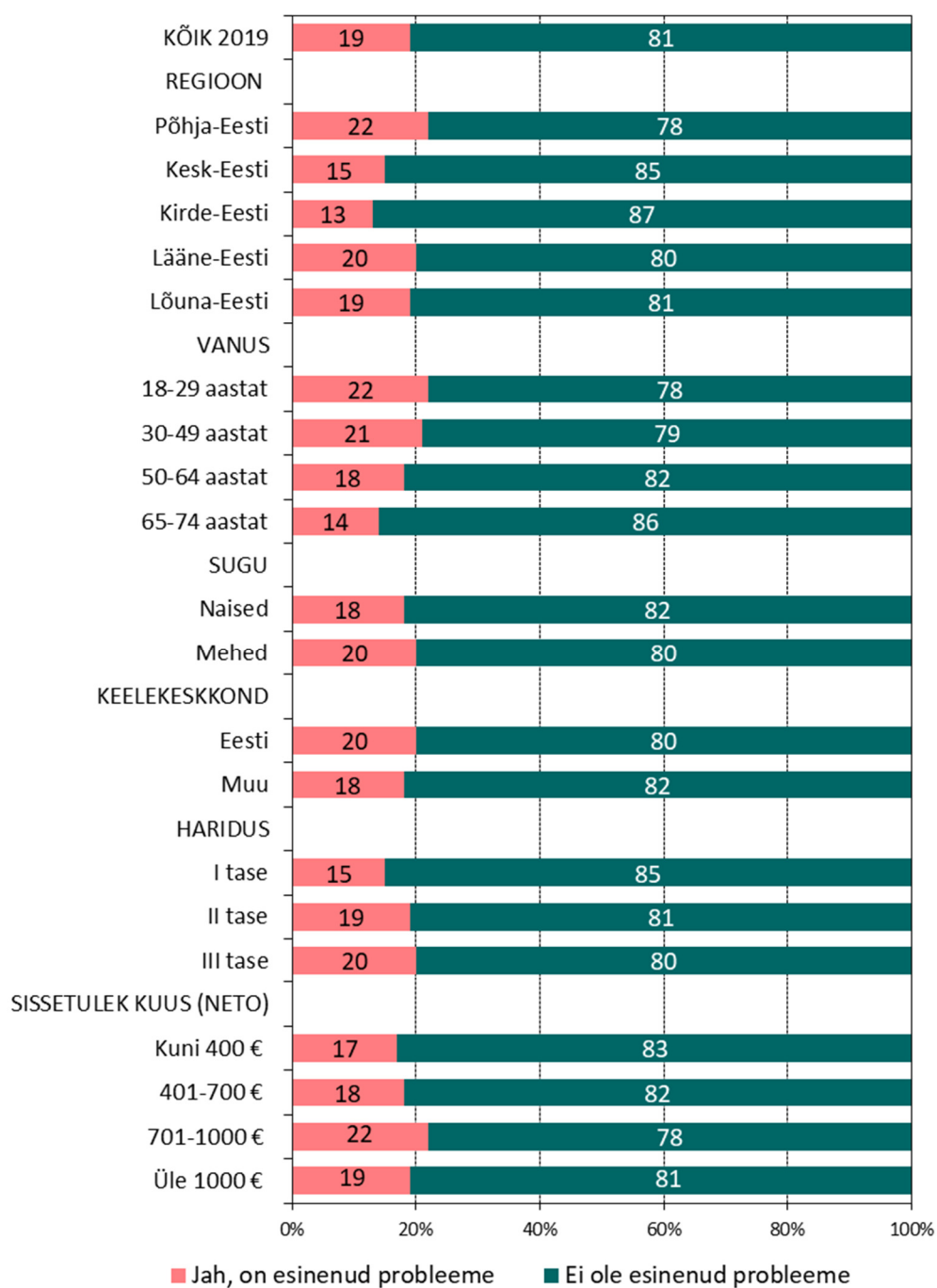


Joonis 5. Elanike kokkupuuted tarbijakaitsealaste probleemidega viimase aasta jooksul 2016-2019 (% vastanutest)

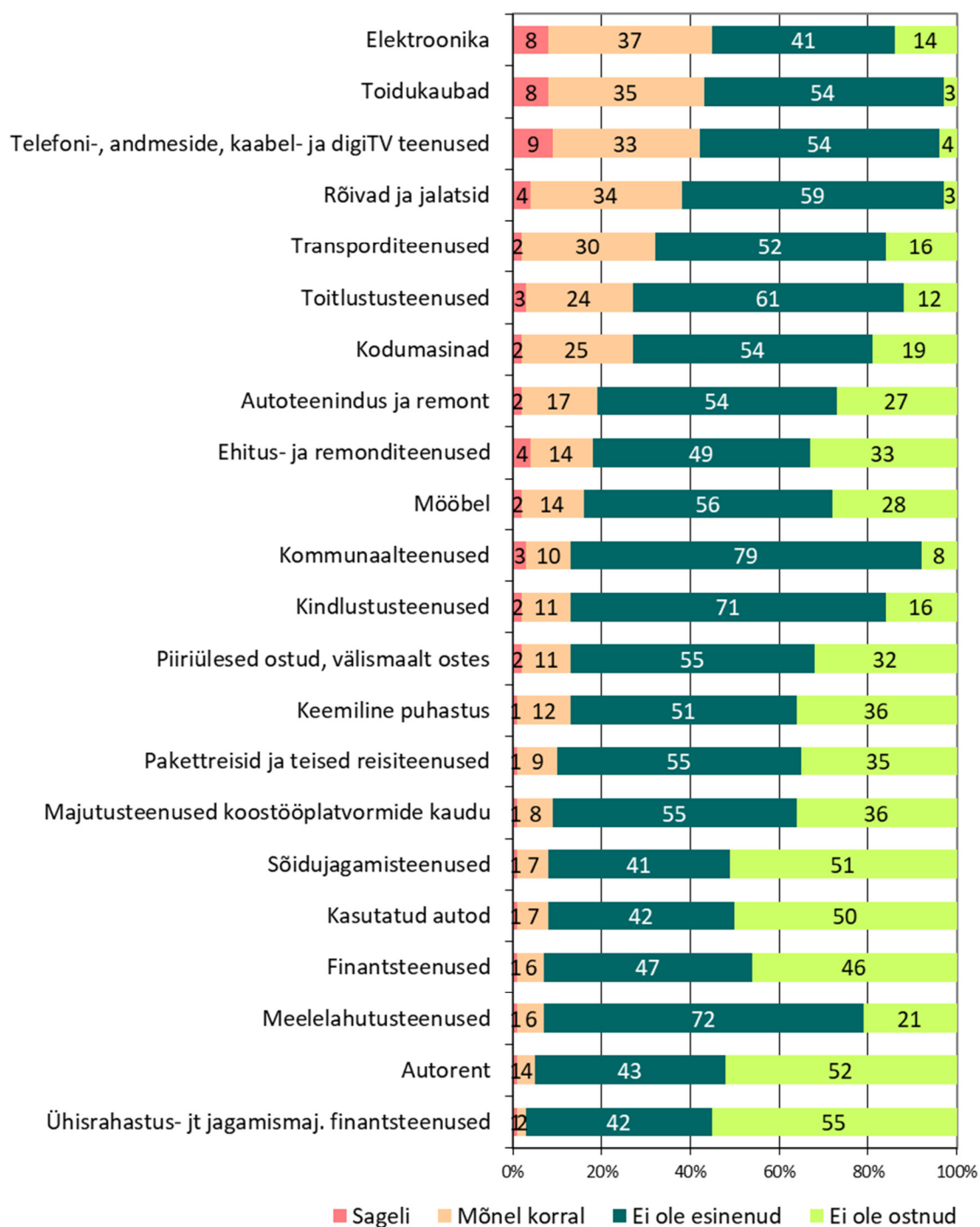
Regionaalses ja sotsiaaldemograafiliste gruppide lõikes ei ole seejuures väga suuri kõikumisi, mis tõstaks ühe või teise grupi teistest märkimisväärselt esile. Veidi keskmisest enam tõid probleemide olemasolu välja Põhja-Eesti elanikud, 18-29-aastased ja 700-1000 € sissetulekuga vastajad (kõik vastavalt 22%) ning 30-49-aastased (21%) (joonis 6).

Probleeme kinnitanud vastajatelt uuriti, milliste kaupade ja teenuste osas neid esines. Vastused tõid välja, et üldise tendentsina oli vastajail probleeme vaid mõnel korral ja suhteliselt väike oli nende hulk, kellel neid esines sageli. Kõige probleemsemad valdkonnad olid elektroonika, toidukaubad ja andmeside, kus sageli või mõnel korral esinenud probleeme tõi välja üle 40% vastanuist (joonis 7). Elektroonika osas märkis sagedasi probleeme 8% ja mõnel korral esinenud probleeme 37%, toidukaubanduses vastavalt 8% ja 35%, andmesides 9% ja 33%. Probleemsed valdkonnad olid ka rõivad-jalatsid (vastavalt 4% ja 34%), transporditeenused (2% ja 30%), toitlustusteenused (3% ja 24%) ja kodumasinad (2% ja 25%).

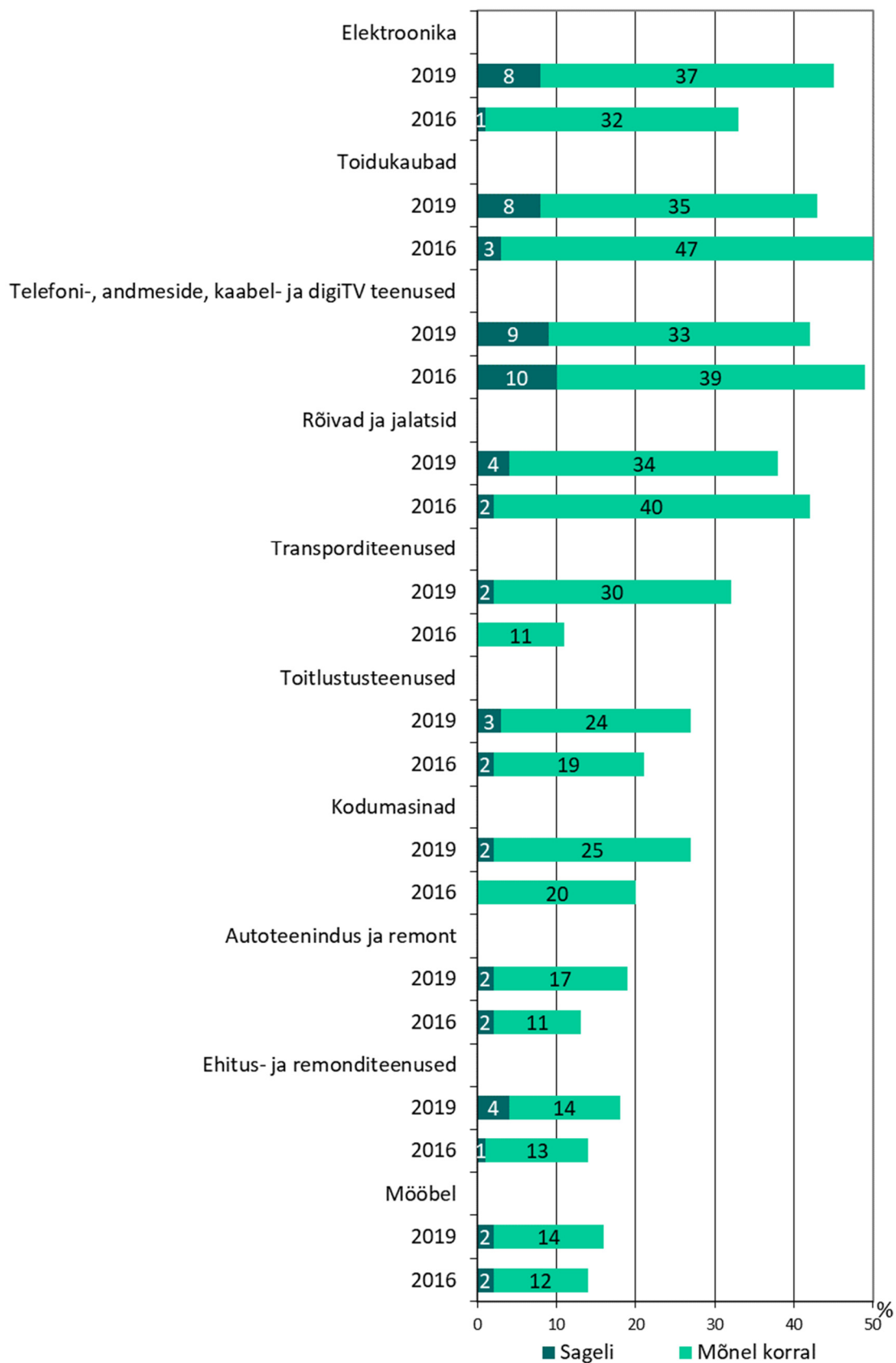
2016. ja 2019. aasta võrdlus osutab, et probleemid on kasvanud elektroonika, transporditeenuste, toitlustuse, kodumasinade, autoteeninduse, ehituse ja mööbli, kindlustuse ja keemilise puhastuse valdkonnas ning on vähenenud toidukaupade, andmeside, rõivaste-jalatsite, kommunaalteenuste, kasutatud autode ja meelelahutuse valdkonnas. Kõike suurema hüppe negatiivses suunas on teinud elektroonika, kus probleeme esile toonute protsent on 2016. aasta 33%-lt tõusnud 45%-ni 2019. aastal (joonis 8). Teiselt poolt on olnud edukaimad panustajad tarbijate rahuolusse kommunaalteenused (langus 34%-lt 13%-ni), toidukaubad (langus 50%-lt 43%-ni) ja andmeside (langus 49%-lt 42%-ni). Positiivse nihke on läbinud samuti rõivaste-jalatsite valdkond (langus 42%-lt 38%-ni), kasutatud autod (langus 12%-lt 8%-ni) ja meelelahutus (langus 12%-lt 7%-ni).



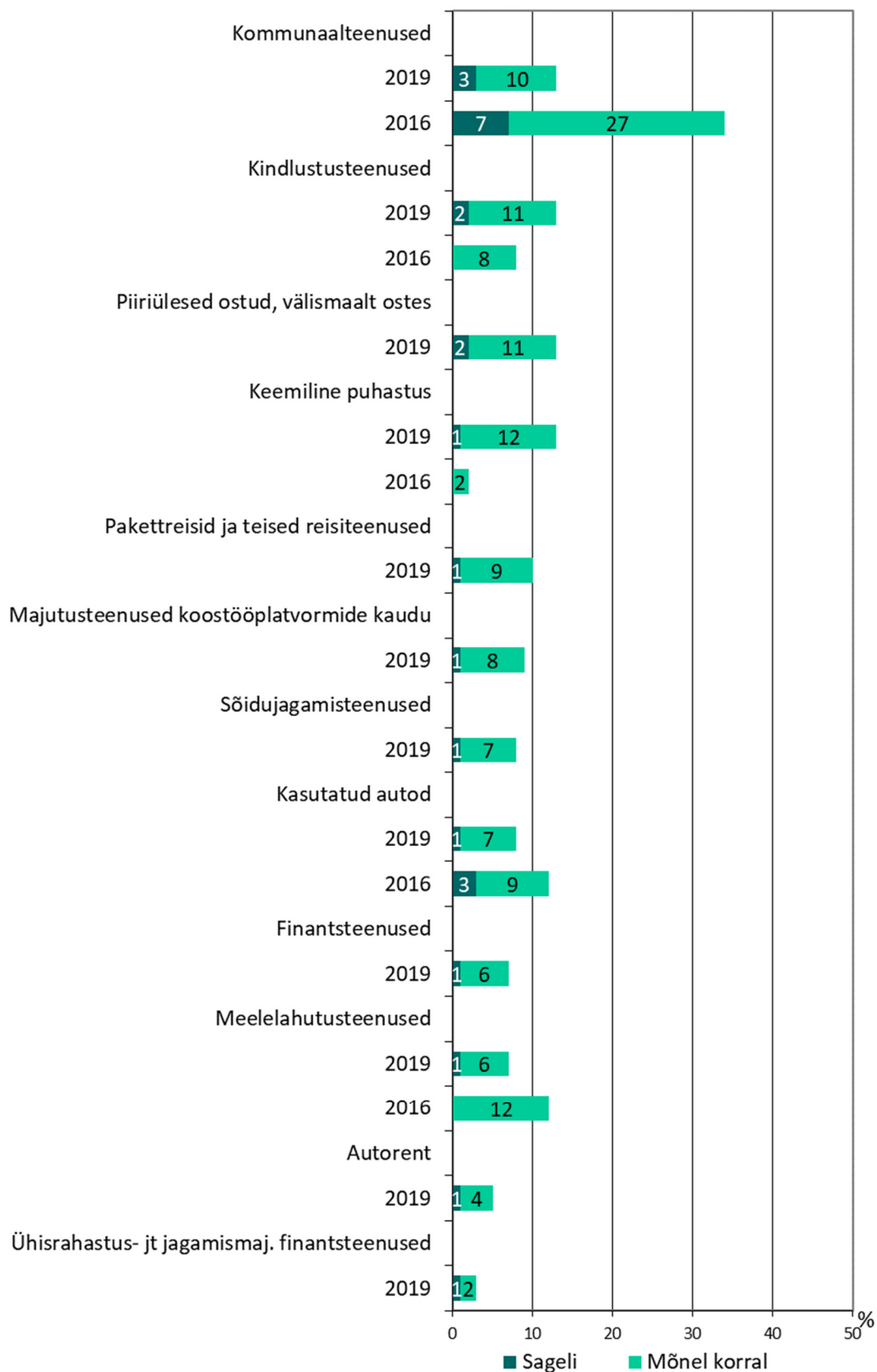
Joonis 6. Elanike kokkupuuted tarbijakaitsealaste probleemidega viimase aasta jooksul tausttunnuste rühmades (% vastajarühmast)



Joonis 7. Tarbijakaitsealaste probleemide esinemise sagedus ostetud kaupade ja teenustega (% vastanutest, kellel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)



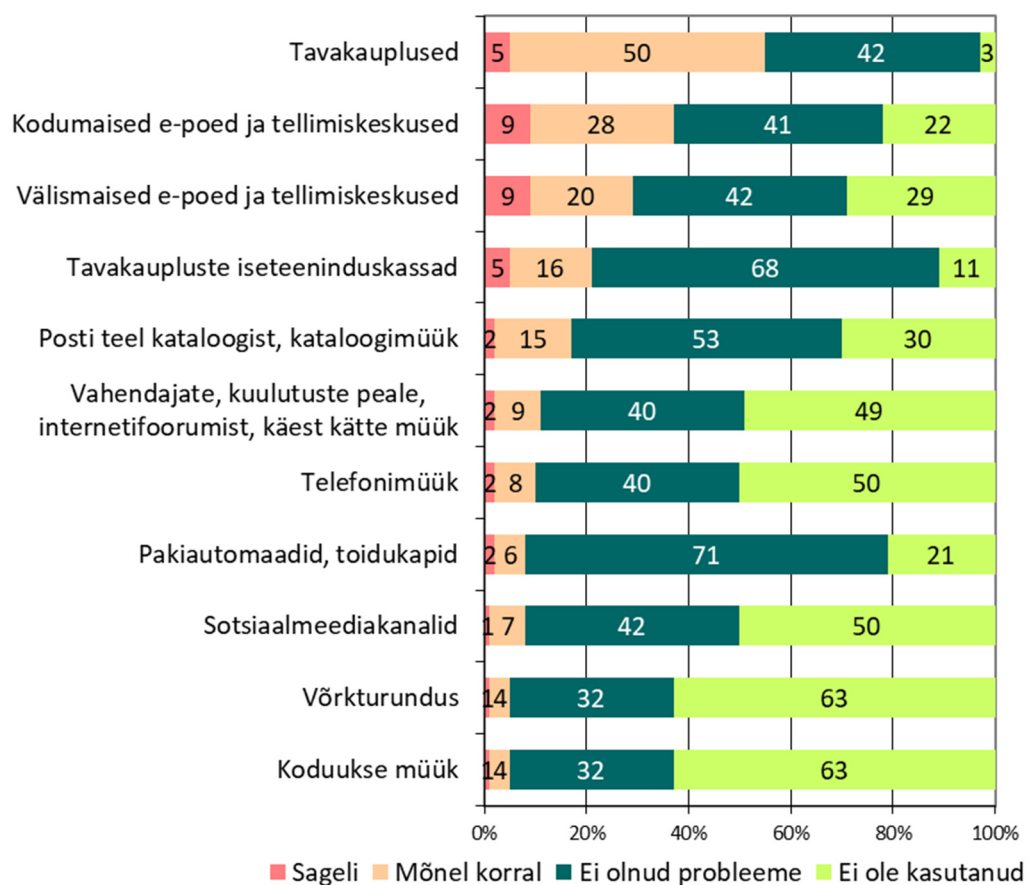
Joonis 8. Tarbijakaitsealaste probleemide esinemise sagedus ostetud kaupade ja teenustega 2016-2019 (% vastanutest, kellel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)



Joonis 8 (järg). Tarbijakaitsealaste probleemide esinemise sagedus ostetud kaupade ja teenustega 2016-2019 (% vastanutest, kellel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)

Ostukanalitest ilmneseid tarbijakaitsega seotud probleemid (nende vastanute osas, kes neid möönsid) ennekõike neis kanalites, millega kõige rohkem kokku puututi, ehk siis tavakauplustes ja e-poodides. Tava-kauplustes kohtas tarbijakaitsega seotud probleeme viimase aasta jooksul sageli 5% ja mõnel korral 50%, kodumaistes e-poodides ja tellimiskeskustes vastavalt 9% ja 28% ning välismaistes e-poodides ja tellimiskeskustes 9% ja 20%. Tarbijakaitseprobleeme tekitavate kanalitena tõusid esile ka tavakaupluste iseteeninduskassad (vastavalt 5% ja 16%) ning kataloogimüük (2% ja 15%).

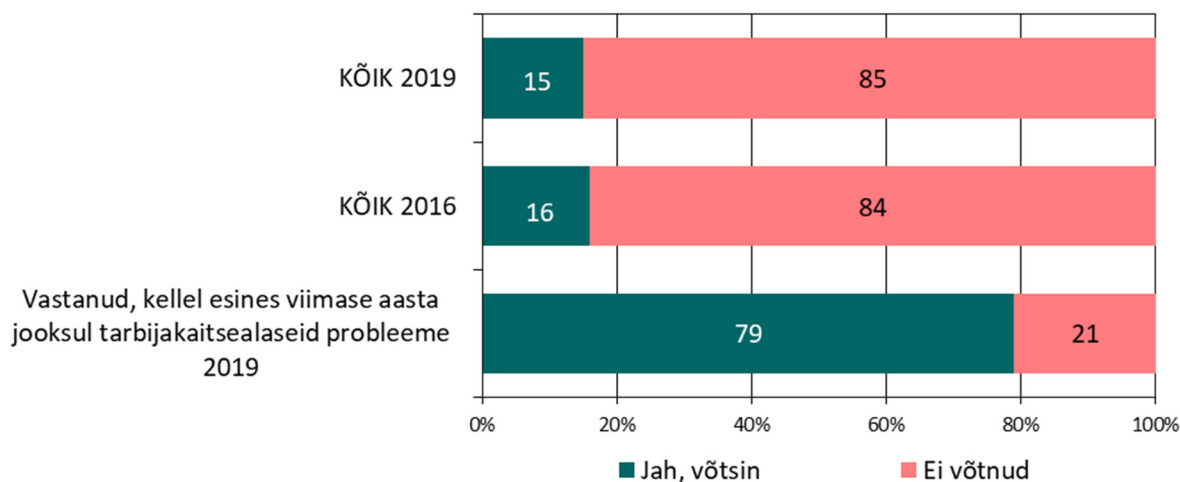
Vabavastustest torkasid silma e-kaubanduse ja telefonimüügiga seotud probleemid (lisa 3): saadud kaup kas ei jõudnud kohale, ei vastanud ootustele või informatsioon selle kohta oli eksitav, raskusi oli kauba tagastamisega, telefonimüük oli agressiivne (kaupa saadeti korduvalt ja soovimatu tellimuse korral eeldati selle tagastamist).



Joonis 9. Tarbijakaitsealaste probleemide esinemise sagedus viimase aasta jooksul erinevates ostukanalites (% vastanutest, kellel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)

1.3. Tarbijate käitumine tarbijakaitsealaste probleemide korral

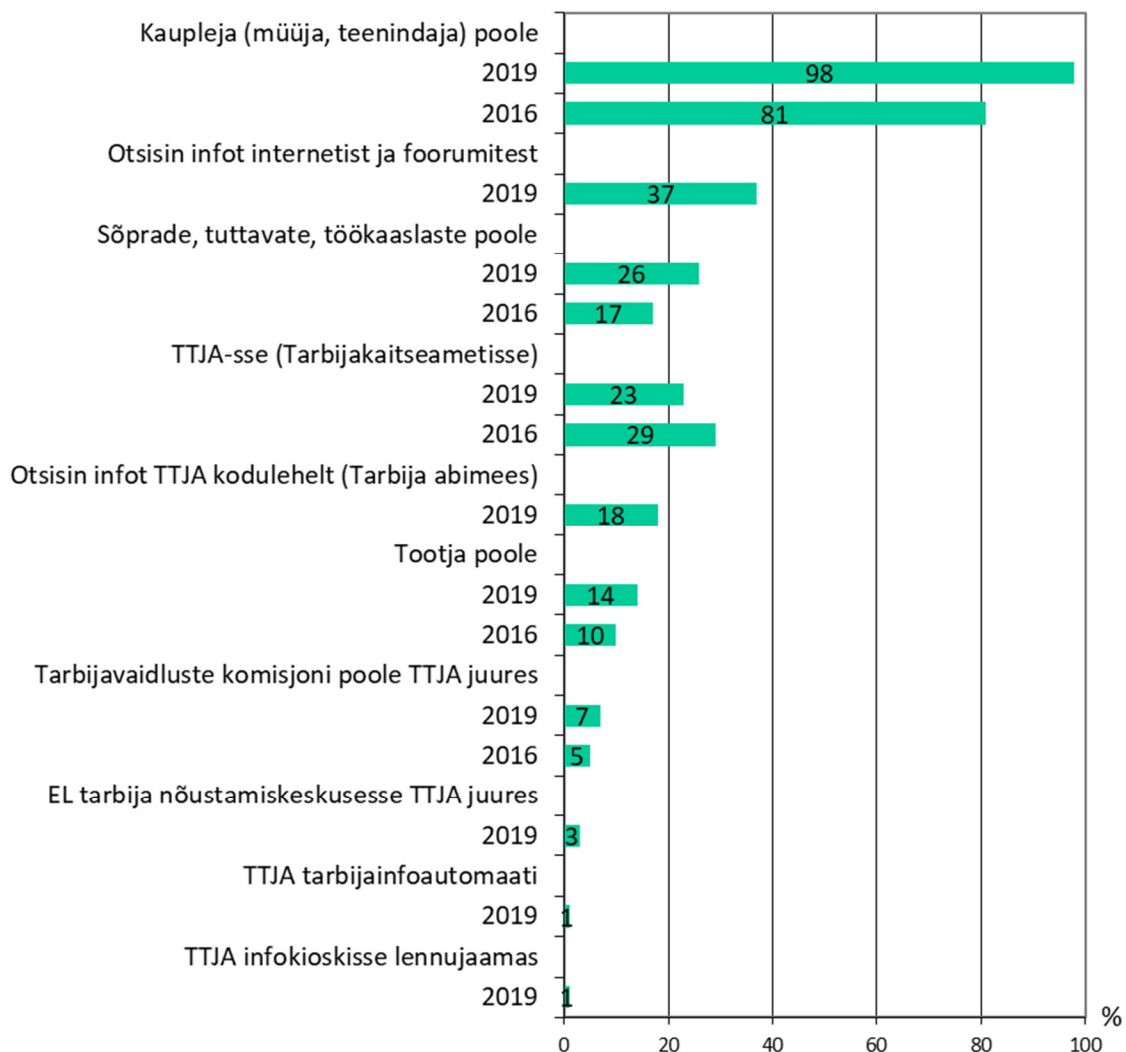
Võrreldes 2016. aastaga tarbijakaitsealase uuringuga toimus metoodika muutus. Kui 2016. aastal esitati vastaja reaktsioone puudutav küsimus (kas vastaja võttis probleemide korral midagi ette) kõigile uuringus osalenutele, siis 2019. aastal ainult neile, kellel tarbijakaitsealaseid probleeme esines. Arvutuslikult, kõiki vastajaid arvesse võttes, nähtub siiski, et nende osakaal, kes midagi ette võtsid võrreldes 2016. aastaga suurtes piirides ei muutunud (2016. a 16% ja 2019. a 15%). Neist, kellel probleeme esines, võttis 79% nende lahendamiseks ka realselt midagi ette (joonis 10, lisa 2.6).



Joonis 10. Tarbijate käitumine tarbijakaitsealaste probleemide korral viimase aasta jooksul (% kõigist vastanutest ja vastanutest, kellel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme)

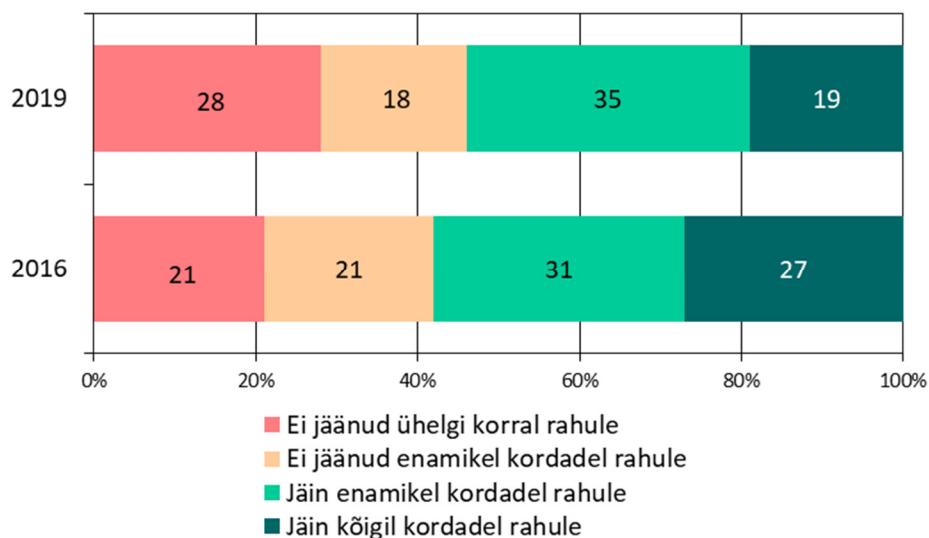
Probleemide esinemise korral pöörduiti esmajoones kaupleja poole ja selles osas pole trend võrreldes 2016. aastaga muutunud. 2019. aastal pöördus probleemi korral (neist, kellel probleeme oli ja kes võtsid midagi ette) kaupleja poole 98% ja 2016. aastal 81% (joonis 11). 2019. aasta küsitlus tõi välja, et 37% viidatuist otsis infot ka internetist ja foorumeist. Abi otsiti samuti sõpradelt (2019. a 26% ja 2016. a 17% vastanuist) ja pöörduiti tarbijakaitseametisse (2019. a 23% ja 2016. a 29%). Nagu viimased numbrid osutavad, on pöördumised tarbijakaitseametisse mõnevõrra suurenenud ja sealt otsiti rohkem infot (2019. a 18% vastanuist). Mõnevõrra kasvasid ka pöördumised tootjate poole (2016. a 10% ja 2019. a 14%).

Üks vastaja märkis vabavastusena, et esitas küll kaebuse tarbijakaitseametile viimase kodulehel, kuid seda polnud ta väitel võimalik ära saada. Teine vastaja väitis, et pöördus probleemiga seoses politsei poole.



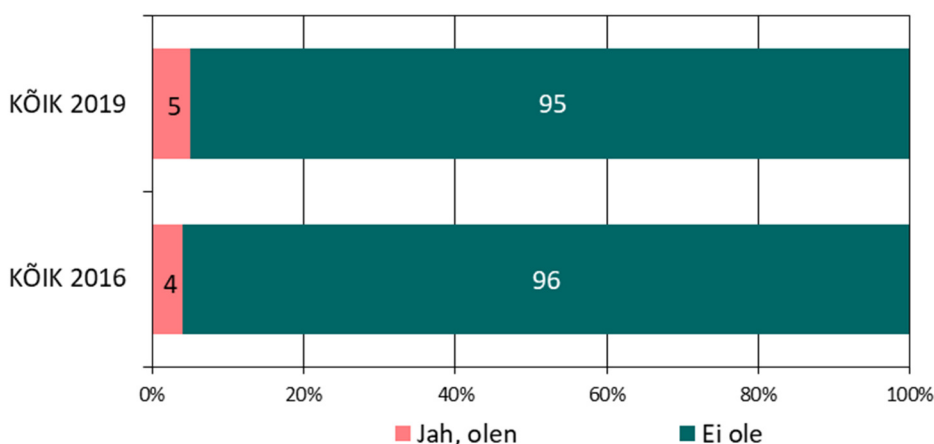
Joonis 11. Instantsid, kuhu tarbijad pöördusid probleemide lahendamiseks 2016-2019 (% vastanutest, kellel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme ja kes võttis midagi ette probleemi lahendamiseks)

Jooniselt 12 on näha, et 2016. ja 2019. aasta võrdluses on rahulolu kauplete poolt pakutud lahendustega langenud. Neist, kes pöördusid kauplete poole, jäid 2019. aastal pakutud lahendustega kõikidel kordadel rahule 19% ja enamikul kordadel rahule 35% (kokku 54%), samas kui 2016. aastal vastavalt 27% ja 31% (kokku 58%). Kahe aasta võrdluses torkab silma, et 7%-punkti võrra on kasvanud nende hulk, kes ei jäänud ühelgi korral rahule (2016. a 21% ja 2019. a 28%).



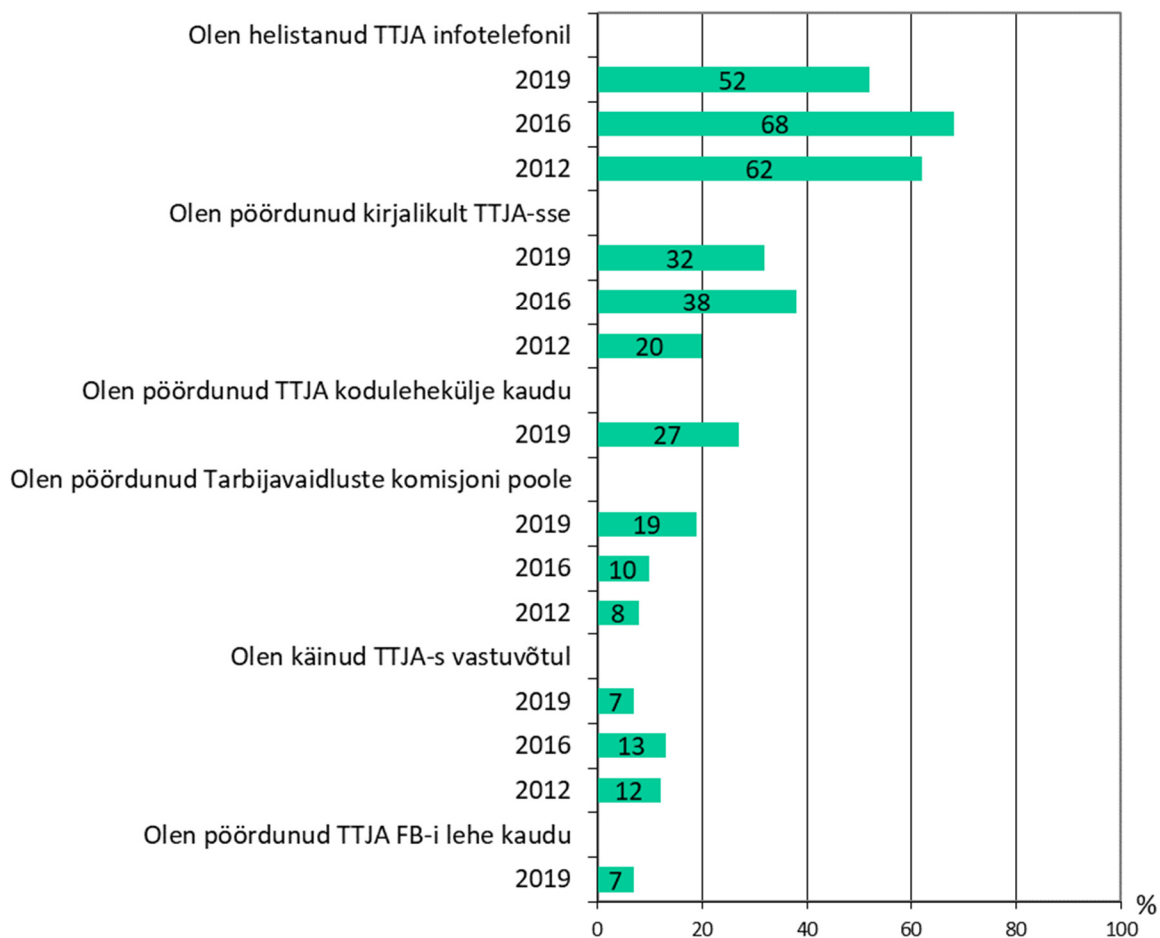
Joonis 12. Tarbijate rahulolu kaupleja poolt pakutud lahendustega 2016-2019 (% vastanutest, kellel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme ja kes pöördusid probleemi lahendamiseks kaupleja poole)

Kõigi vastajate arvestuses (1738 vastanut) pöördus TTJA poole mõne tarbijakaitsealase mure või küsimusega 2016. aastal 4% ja 2019. aastal 5% (joonis 13), millest nähtub, et enamik vastanuid kas ei teadnud oma õigustest tarbijakaitseameti poole pöörduda või ei pidanud seda vajalikuks.



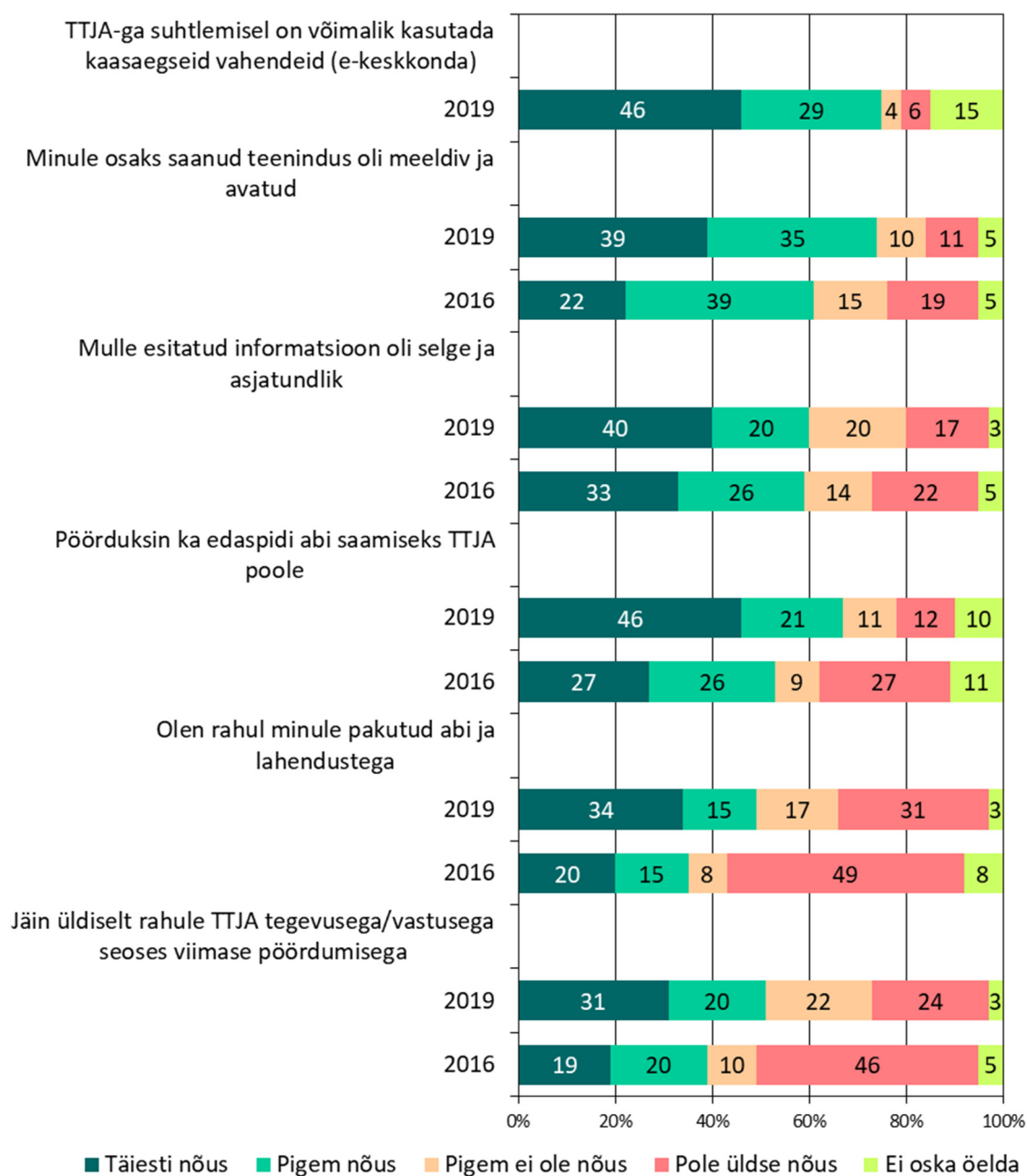
Joonis 13. Tarbijate pöördumised TTJA poole mõne tarbijakaitsealase mure või küsimusega 2016-2019 (% kõigist vastanutest)

Eelistatuim kanal tarbijakaitseameti poole pöördumisel on olnud telefon ja kirjalik pöördumine. Viimase aasta jooksul TTJA poole pöördunutest võttis ühendust telefoni teel 52% (2016. a 68%) ja kirjalikult 32% (2016. a 38%) (joonis 14). 2019. a küsitlus tõi välja, et populaarne on pöördumine TTJA kodulehe kaudu (27%) ja rakendust on leidnud ka TTJA Facebooki leheküljel (7%). Märkimisväärselt on kasvanud nende vastanute hulk, kes on pöördunud Tarbijavaidluste komisjoni poole (2012. a 8%, 2016. a 10% ja 2019. a 19% TTJA poole pöördunutest).



Joonis 14. TTJA poole pöördumise viisid 2012-2019 (% vastanustest, kes pöördusid viimase aasta jooksul TTJA poole)

Nende tarbijate hinnangud, kes olid pöördunud TTJA poole, olid valdavalt positiivsed. Kolm neljandikku (kokku 75%) selle ametiga kokku puutunud vastajaist nõustus või pigem nõustus, et TTJA-ga suhtlemisel on võimalik kasutada kaasaegseid vahendeid (e-keskkonda) ning et osaks saanud teenindus oli meeldiv ja avatud (kokku 74%) (joonis 15). Viimases osas on hinnang võrreldes 2016. aastaga nihkunud paremuse poole, siis pidas teenindust meeldivaks kokku 61% neist, kes olid ameti poole pöördunud. 2019. aastal leidis kokku 60% vastanuist, et esitatud informatsioon oli selge ja asjatundlik (2016. a 59%) ning 67% kinnitas valmidust ka edaspidi TTJA poole pöörduda (2016. a 53%). Üldistuse osas oldi siiski kriitilisemad ning pakutud abi ja lahendustega oli 2019. aastal üldiselt rahul kokku 49% (2016. a 35%), sama samas kui 48% oli saanud vastupidise kogemuse. TTJA tegevusega seoses viimase pöördumisega oli rahul pool vastanuist ehk 51%, (2016. a 35%). Need arvud näitavad, et ka üldine hoiak TTJA-sse on viimaste aastate jooksul paranenud.

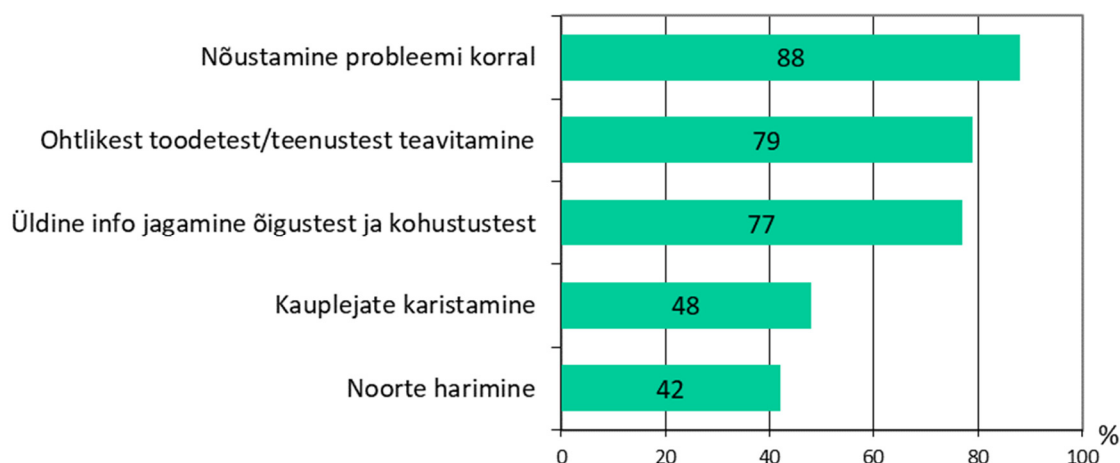


Joonis 15. Tarbijate hinnangud TTJA teenindusele 2016-2019 (% vastanutest, kes pöördusid viimase aasta jooksul TTJA poole)

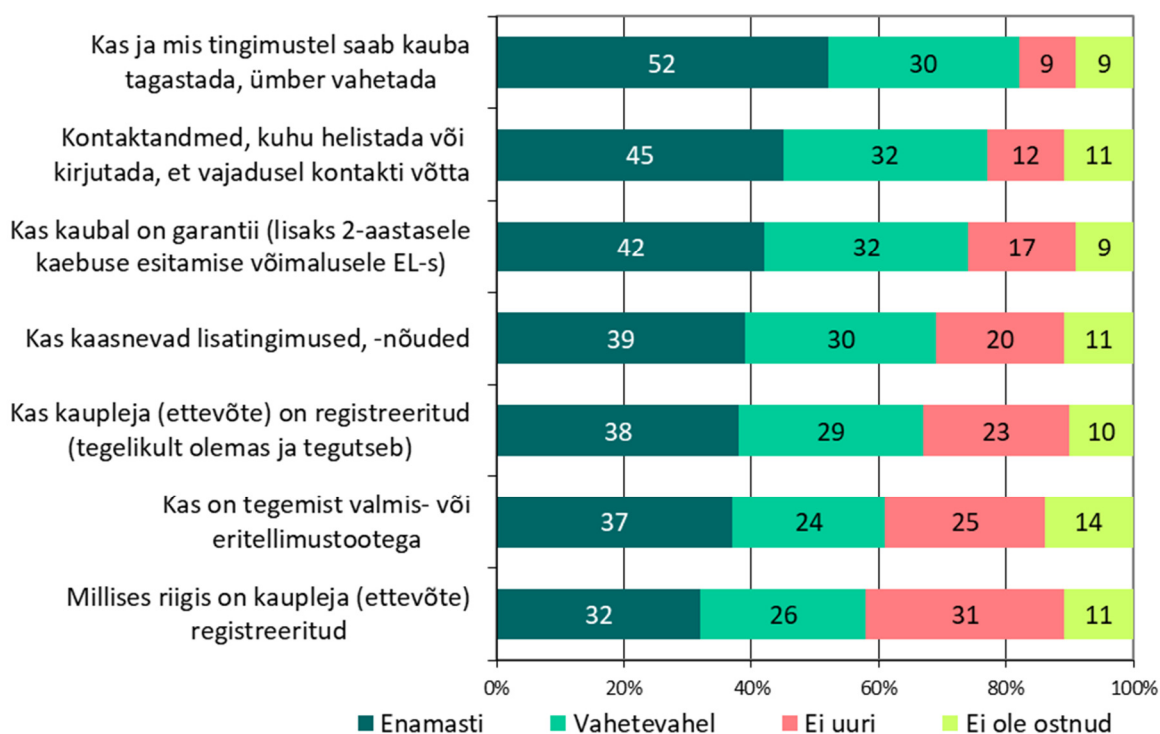
Tarbijakaitse teenindusega rahulolematutele anti võimalus. Vabavastused olid valdavalt kriitilised (lisa 3). Ette heideti seda, et TTJA vastus oli formaalne, kirjaviis kantseliitlik ja et tegelikult asja ei lahendatud. Ka märgiti, et avaldust oli keeruline täita, pöördumisele ei saanud tagasisidet, ametnikud ilmutasid huvipudust asjaga sisuliselt tegelda või keelduti teatud laadi probleeme lahendamast või varjuti bürokraatia taga.

1.4. Tarbijate ootused ja teadlikkus TTJA töövaldkondadest ning käitumine kaupu või teenuseid ostes

Kõigilt vastanuilt uuriti, millist tarbijakaitsealast nõu või abi nad tarbijakaitseametilt ootavad. Enim oodati nõustamist probleemi korral (88%), ohtlikest toodetest ja teenustest teavitamist (79%) ja üldise info jagamist tarbija õigustest ja kohustustest (77%). Ligi pool (48%) soovis ka kauplejate karistamist ja kaks viiendikku vastanuist (42%) noorte harimist (joonis 16).



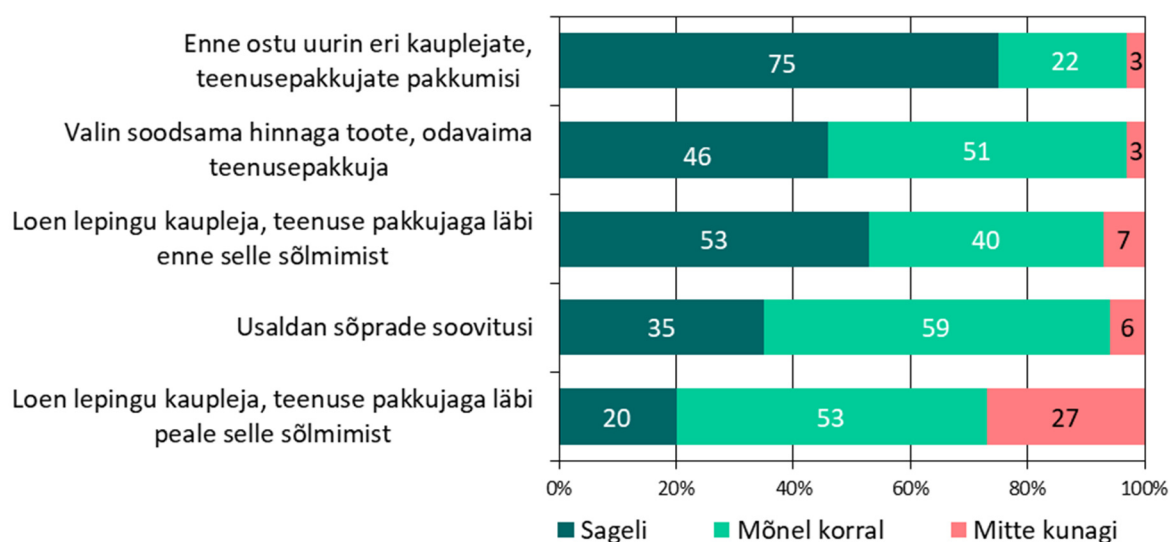
Joonis 16. Tarbijakaitsealane nõu ja abi, mida tarbijad ootavad TTJA-lt (% vastanutest)



Joonis 17. Tarbijale huvi pakkuv taustainfo e-poest, sotsiaalmeediast või kataloogist kaupu ostes (% vastanutest)

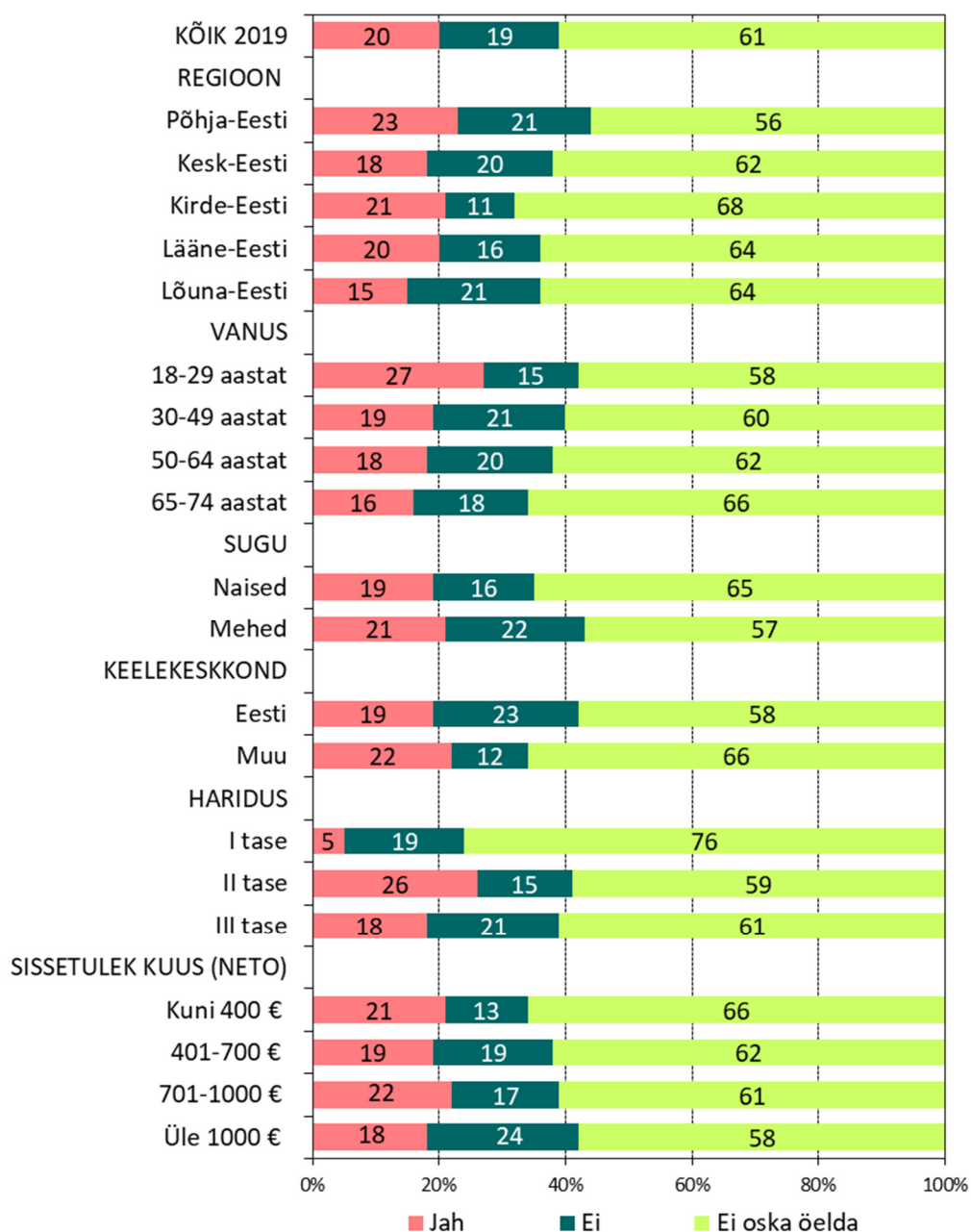
Samuti paluti vastajail ära märkida, millist taustainfot nad enne kauba soetamist e-poe, sotsiaalmeedia või kataloogi vahendusel hangivad. Vastused osutavad, et taustainfo vastu tundsid enne tehingu sõlmimist enamasti huvi vaid pooled või alla selle vastajaist. Enim huvitas vastanuid, kuidas saab kaupa tagastada (enamasti uuris seda 52%, vahetevahel 30%); kellega vajadusel kontakti võtta (vastavalt 45% ja 32%) ja kas kaubal on ka garantii (vastavalt 42% ja 32%) (joonis 17). Mõnevõrra vähem tunti huvi lisatingimuste ja nõuete vastu (vastavalt 39% ja 30%), kaupleja tegeliku olemasolu vastu (38% ja 29%), kas on tegemist valmis või eritellimustootega (37% ja 24%) ja millises riigis on kaupleja registreeritud (32% ja 26%).

Kauba ja teenuse valikuga seoses uuriti ka seda, missuguseid põhimõtteid tarbija jälgib või mida teeb enne tehingu sõlmimist. Valdav enamik tarbijatest uurib kas sageli või vähemasti mõnel korral eri kauplejate ja teenusepakkujate pakkumisi (seda teeb sageli 75% ja mõnel korral 22%) ning valib soodsama toote (vastavalt 46% ja 51%) (joonis 18). 53% tarbijaid loeb ka kauplejaga sõlmitava lepingu eelnevalt läbi (40% teeb seda mõnel korral), 20% teeb seda sageli peale lepingu sõlmimist (53% mõnel korral), 35% usaldab otsuse tegemisel sageli sõprade soovitusi (59% teeb seda mõnel korral).



Joonis 18. Tarbijate käitumine kaupu või teenust ostes (% vastanutest)

Tarbija teadlikkus TTJA poolse kaitse võimalusest eraisikute vaheliste ostu-müügi tehingute korral oli suhteliselt madal ja tarbija polnud endale teadvustanud, et eraisikutevahelised tehingud ei kuulu ameti pädevusse (neid suhteid reguleerib võlaõigusseadus ja tekkinud vaidlusi lahendab kohus). 20% vastanutest arvas, et TTJA saab ka sellistel juhtudel tarbijat kaitsta, 19% oli vastupidisel seisukohal ja 61% ei osanud hinnangut anda. Rohkem veendunud (ehk eksiarvamusel) TTJA poolse kaitse võimalikkuses eraisikutevahelistes tehingutes olid 18-29-aastased noored (27%), keskhariidusega (II tase) (26%) ja Põhja-Eesti elanikud (23%). Mida suurem sissetulek, seda teadlikumad oldi, et eraisikutevahelise tehingute korral ei saa TTJA tarbijat kaitsta. Näiteks jõukaimatest vastanutest väljendas seda seisukohta 24%, eestlastest 23%, kuid Kirde-Eesti elanikest vaid 11% ja madalaima sissetulekuga vastanutest vaid 13% (joonis 19).

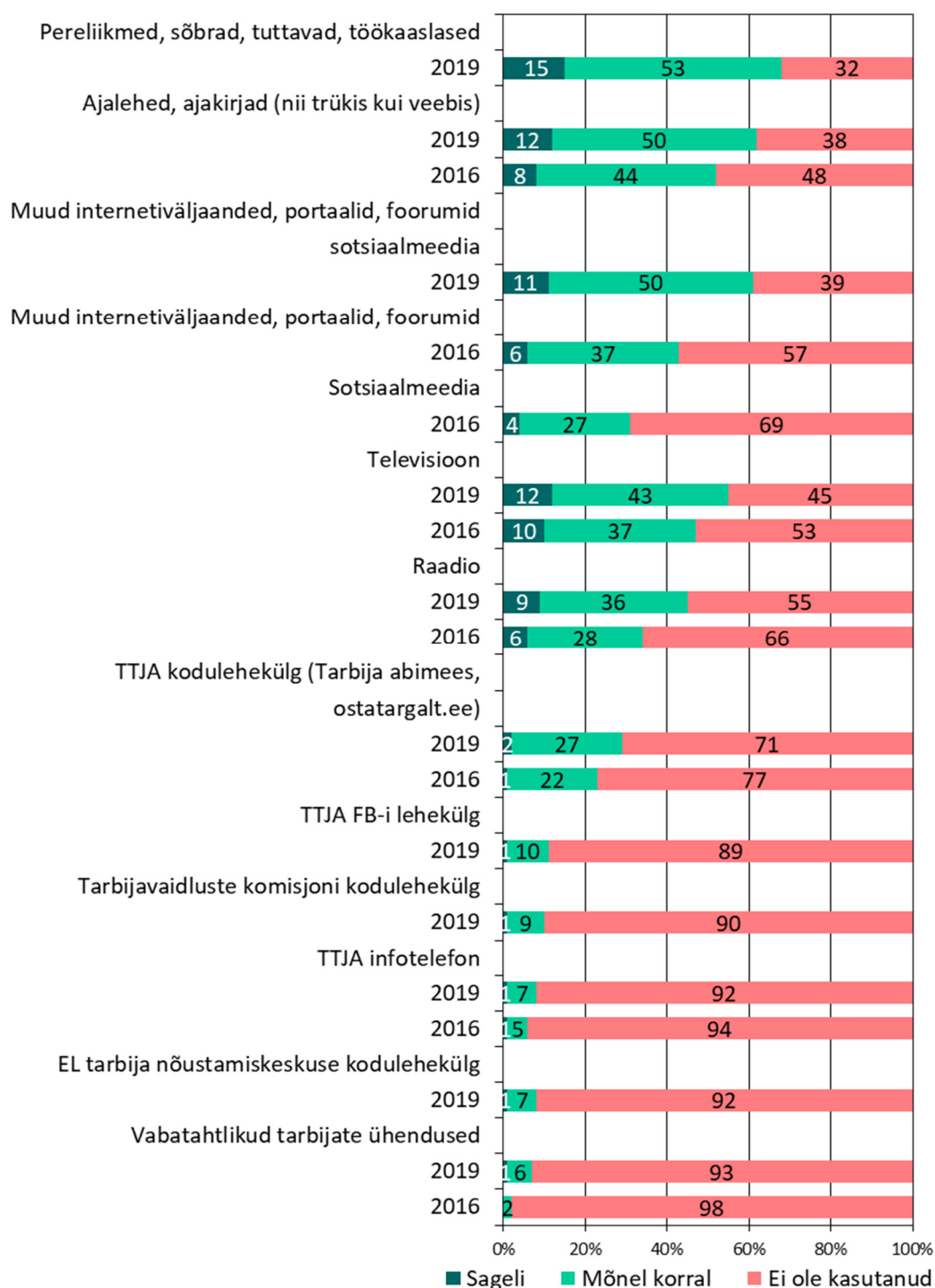


Joonis 19. Tarbijate teadlikkus TTJA poolse kaitse võimalusest eraisikute vaheliste ostu-müügi tehingute korral tausttunnuste rühmades (% vastajarühmast)

2. TARBIJAKAITSEALASE INF? ALLIKAD JA TARBIJAHARIDUS

2.1. Infokanalid tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks

Tarbijakaitsealase info saamiseks kasutasid vastajad erinevaid meediakanaleid, kuid sagedasemaiks allikaiks olid siiski pereliikmed, sõbrad, tuttavad ja töökaaslased, mis kinnitab, et kõige usaldusväärsem on see informatsioon, mida saadakse oma lähikondsetelt. Seda võimalust kasutas viimase aasta jooksul sageli 15% ja mõnel korral 53% (kokku 68%) (joonis 20).



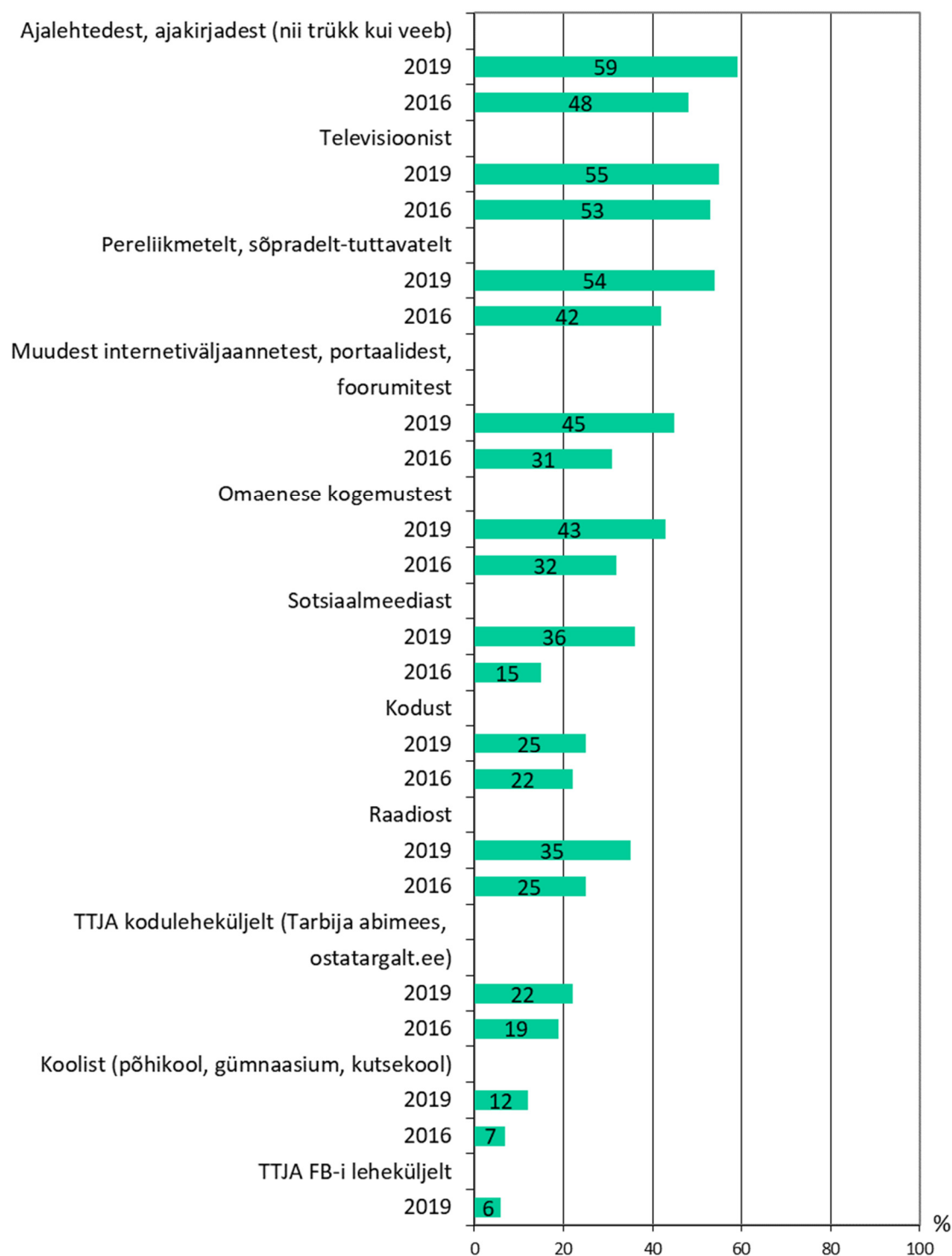
Joonis 20. Infokanalid tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks 2016-2019 (% vastanutest)

Ajalehtedest ja ajakirjadest (k.a veeb) sai infot kokku 62% (2016. a 52%). Muudest internetiväljaannetest, portaalistest, foorumitest ja sotsiaalmeediast sai 2019. aastal vajalikku teavet kokku 61%. 2016. aastal, kui vaadeldi sotsiaalmeediat eraldi, sai internetiväljaannetest infot kokku 43% ja sotsiaalmeediast 31%. Nende kõrval on olulised infokanalid televisioon ja raadio, kus tarbijakaitselist infot sai 2019. aastal 55% ja 45% vastanulist (2016. a vastavalt 47% ja 34%). Olulise allikana kasutati samuti TTJA kodulehekülge (2019. a 29% ja 2016. a 23%). Küsitlus osutas, et tarbija on üles leidnud ka TTJA Facebooki lehe, mida kasutas infoallikana 11%, Tarbijavaidluste komisjoni kodulehe, mida oli vaadanud 10% ja EL tarbija nõusdamiskeskuse kodulehe, kuhu oli jõudnud 8%. Veidi oli kasvanud infotelefoni roll, mida kasutas viimase aasta jooksul informatsiooni saamiseks 8% (2016. a 6%) ja huviorbiiti pääsesid vabatahtlikud tarbijate ühendused (nende poole oli pöördunud 2019. a 7% ja 2016. a 2%).

Vabavastusena märkisid vastajad, et on pöördunud otse tootja või teenuse osutaja poole, uurinud võõrkeelseid teabeallikaid ja konsulteerinud juristiga.

2.2. Tarbijaharidus ehk kasulike teadmiste saamise allikad

Tarbijahariduse suhtes üldisemalt on parimaks allikaks olnud ajalehed ja ajakirjad (2019. a 59% ja 2016. a 48%) ning televisioon (2019. a 55% ja 2016. a 53%) (joonis 21). Hariduslikus mõttes asetuvad kolmandale kohale pereliikmed ja sõbrad, kellelt on samuti saadud harivat infot (2019. a 54% ja 2016. a 42%).



Joonis 21. Tarbijakäitumise esmaste, kasulike teadmiste allikad 2016-2019 (% vastanutest)

Järgnevad internetiväljaanded ja muud kanalid, kuid olulisele kohale on asetunud ka omaenese kogemused, millest 2019. aastal õppis 43% (2016. a 32%). TTJA koduleht (Tarbija abimees, kampaaniaveeb ostatargalt.ee) oli eelnevatega võrreldes tagasihoidlikum, selle harivat rolli möönis 22% (2016. a 19%).

Muudest kanalitest, kust saadi tarbijakaitsealaseid teadmisi, nimetati tarbijakaitseseadust, raamatuid, ülikooli loenguid, raamatupidamise lehekülgi, müügi- ja töökohta jm.

Kokkuvõte

- Elanike teadlikkus oma tarbijaõigustest ja nende kaitsest on alates 2012. aastast kasvanud. Oma õigustest tarbijana oli suuremal või vähemal määral teadlik 88% vastanutest. Paremini ollakse kursis sellega, kuhu ja kelle poole tarbijaõiguste rikkumiste korral pöörduda (nõus 86%) ning omatakse piisavalt informatsiooni, et kaupu otstarbekalt valida (nõus 86%). Kasvanud on kauplejate tarbijate õigustega arvestamise pädevus ja nendega kursis olek (nõus 70% ja 71%).
- Üha enam ollakse veendunud, et TTJA kaitseb hästi oma pädevuse piires tarbijate õigusi (nõus 61% vastanutest, 2016. a 52%). 63% vastanutest nõustus väitega, et TTJA-sse on õigus pöörduda ka probleemide korral eraisikute vaheliste ostu-müügi tehingutega (neist 45% täiesti ja 18% osaliselt), kuid 10% polnud nõus ja 27% ei osanud öelda. Tarbija teadlikkus TTJA poolse kaitse võimalusest eraisikute vaheliste ostu-müügi tehingute korral oli suhteliselt madal ja tarbija polnud endale teadvustanud, et eraisikutevahelised tehingud ei kuulu ameti pädevusse (neid suhteid reguleerib võlaõigusseadus ja tekkinud vaidlusi lahendab kohus). Küsimusele, kas TTJA saab kaitsta tarbijat eraisikute vaheliste ostu-müügi tehingute korral, vastas 20% jaatavalt, 19% eitavalt ja 61% ei osanud öelda, mis tähendab, et tarbijate teadlikkuse tõstmisel TTJA tegevusest ja tööülesannetest on kasvuruumi.
- Kui ühelt poolt nõustuti väidetega, et tarbijail on piisavalt informatsiooni, et kaupu otstarbekalt valida, siis vastused täiendavatele küsimustele näitasid, et informatsioonist nii toodete, teenuste kui ka kauplejate enda kohta tuntakse pigem puudust. Enam kui kolm neljandikku vastanuist tundis kas väga puudust või osalist puudust nii müügieelsest kui ka müügijärgsest infost (vastavalt 79% ja 78%), aga samuti infost tarbija õiguste ja kohustuste kohta (78%) ning kauplejate taustast (76%). Muret tegi kontaktandmete puudumine, kuhu ja kelle poole millistes küsimustes pöörduda (71%). Mis puudutab kliendi andmete kasutamist kauplejate poolt, siis sellest tundis puudus iga teine vastanu (57%).
- Tarbijakaitsealaseid probleeme koges viimase aasta jooksul 19% vastanutest (2016. a 17%) ehk kauplemine Eestis on kulgenud suurema osa tarbijate jaoks probleemitult. Probleeme esines vastajail enamasti mõnel korral ja suhteliselt väike oli nende küsitletute osakaal, kellel esines probleeme keskmisest rohkem. Veidi keskmisest enam tõid probleemide olemasolu välja Põhja-Eesti elanikud, 18-29-aastased ja 700-1000 € sissetulekuga vastajad (kõik vastavalt 22%) ning 30-49-aastased (21%). Probleemseimad valdkonnad olid elektroonika, toidukaubad ja andmeside, kus sageli või mõnel korral esinenud probleeme tõi välja üle 40% vastanuist. Tarbijakaitsealaseid probleeme kogeti sagedamini ka rõivaste-jalatsite, transpordi- ja toitlustusteenuste ning kodumasinatega seoses.
- Ostukanalitest ilmnesisid tarbijakaitsega seotud probleemid (nende vastanute osas, kes neid mõnsid) ennekõike kanalites, millega kõige rohkem kokku puututi, ehk siis tavakauplustes ja e-poodides. Tavakauplustes kohtas tarbijakaitsega seotud probleeme viimase aasta jooksul 55%, kodumaistes e-poodides ja tellimiskeskustes 37% ning välismaistes e-poodides ja tellimiskeskustes 29% nendest vastanutest, kes kogesid viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme. Tarbijakaitse valdkonda liigituvaid probleeme kogeti ka tavakaupluste iseteeninduskassade (21%) ja kataloogimüügi kasutamisel (17%).

- Uuringus osalenutest, kellel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme (neid oli 19% kõigist vastanutest), märkis 79%, et nad võtsid midagi ette probleemi lahendamiseks. Esmajoones pöörduti selleks kauplejate poole (98% vastanutest, kellel oli probleeme ja kes võtsid midagi ette; 2016. a 81%), internetist ja foorumeist otsis abi 37%, sõpradelt 26% (2016. a 17%) ja TTJA-st 23% (2016. a 29%). Pöördumised TTJA-sse probleemi lahendamiseks mõnevõrra sagesid ja probleemi püüti lahendada ka TTJA kodulehe (Tarbija abimees) kaudu (18%). Mõnevõrra kasvasid pöördumised tootjate poole (14%, 2016. a 10%).
- TTJA poole pöördus viimase aasta jooksul mõne tarbijakaitsealase mure või küsimusega 5% vastanutest (2016. a 4%), millest nähtub, et enamik vastanuid kas ei teadnud oma õigustest TTJA poole pöörduda või ei pidanud seda vajalikuks. Eelistati pöörduda kas telefoni teel või kirjalikult (52% ja 32%, (2016. a vastavalt 68% ja 38%). Populaarne oli pöördumine TTJA kodulehe kaudu (27%) ja rakendust on leidnud ka TTJA Facebooki leheküljel (7%). Märkimisväärselt on kasvanud vastanute osakaal, kes pöördusid Tarbijavaidluste komisjoni poole (2012. a 8%, 2016. a 10% ja 2019. a 19% TTJA poole pöördunutest).
- Üldine hoiak TTJA-sse on uuringutevahelisel perioodil paranenud ja hinnangud olid valdavalt positiivselt. 75% viimase aasta jooksul TTJA-ga kokku puutunud vastanutest oli nõus, et ametiga suhtlemisel on võimalik kasutada kaasaegseid vahendeid (e-keskkonda) ning 74% hindas neile osaks saanud teenindust meeldivaks ja avatuks (2016. a 61%). 60% ameti poole pöördunutest leidis, et neile esitatud informatsioon oli selge ja asjatundlik (2016. a 59%) ning 67% kinnitas valmidust ka edaspidi TTJA poole pöörduda (2016. a 53%). TTJA poolt pakutud abi ja lahendustega jäi suuremal või vähemal määral rahule 49% (2016. a 35%), kuid 48% oli saanud vastupidise kogemuse (2016. a 57%). TTJA tegevusega seoses viimase pöördumisega oli rahul 51% ameti pool pöördunuist ja 46% ei jäänud vastusega rahule (2016. a vastavalt 35% ja 56%). Ametile heideti ette formaalseid vastuseid, kantseliitlikku kirjaviisi ja asjade mittelahendamist. Märgiti, et avaldust oli keeruline täita, pöördumisele ei saadud tagasisidet, ametnikud ilmutasid huvipuudust asjaga sisuliselt tegelda, keelduti teatud laadi probleeme lahendamast või varjuti bürokraatia taga.
- TTJA-lt oodatakse ennekõike nõustamisi probleemide korral (88%), ohtlikest toodetest ja teenustest teavitamist (79%) ning üldise info jagamist tarbija õigustest ja kohustustest (77%). Ligi pool vastanutest (48%) soovis ka kauplejate karistamist ja kaks viiendikku vastanuist (42%) noorte harimist.
- Kui kaupu soetatakse e-poe, sotsiaalmeedia või kataloogi vahendusel, siis taustainfo vastu tundsid enne tehingu sõlmimist enamasti huvi vaid pooled või alla selle vastajaist. Enim huvitab tarbijaid, kuidas saab kaupa tagastada (enamasti uurib seda 52%), kellega vajadusel kontakti võtta ja kas kaubal on garantii (enamasti vastavalt 45% ja 42%). Huvi tuntakse ka kaasnevate lisatingimuste ja nõuete vastu (enamasti uurib 39%), kaupleja tegeliku olemasolu vastu (38%) ja kas on tegemist valmis- või eritellimustooteaga (37%) ning millises riigis on kaupleja registreeritud (32%).
- Valdav enamik tarbijatest uurib kaupu või teenuseid ostes kas sageli või vähemasti mõnel korral eri kauplejate ja teenusepakkujate pakkumisi (seda teeb sageli 75% ja mõnel korral 22%) ning valib soodsama toote (vastavalt 46% ja 51%). 53% tarbijaid loeb ka kauplejaga sõlmitava lepingu eelnevalt läbi

(40% teeb seda mõnel korral), 20% teeb seda sageli peale lepingu sõlmimist (53% mõnel korral), 35% usaldab otsuse tegemisel sageli sõprade soovitusi (59% teeb seda mõnel korral).

- Tarbijakaitsealase info saamiseks pöördui ennekõike pereliikmete, sõprade, tuttavate ja töökaaslaste poole (seda võimalust kasutas kas sageli või mõnel korral 68% vastanutest), otsiti infot ajalehtedest ja ajakirjadest (k.a veeb, 62%) ning muudest internetiväljaannetest, portaalist, foorumitest ja sotsiaalmeediast (61%). Tarbijaile olulised infokanalid on ka televisioon ja raadio (kasutas 55% ja 45% vastanuist) ning TTJA kodulehekülge (29%). TTJA Facebooki lehte, Tarbijavaidluste komisjoni kodulehte, EL tarbija nõustamiskeskuse kodulehte, TTJA infotelefoni kasutas tarbijakaitsealase info saamiseks vaid iga kümnes vastanu.
- Kasulikke ja esmaseid teadmisi tarbijakäitumise kohta on elanikud saanud peamiselt ajalehtedest ja ajakirjadest (59% vastanutest), televisiooni vahendusel (55%) ning pereliikmetelt ja sõpradelt (54%). Üha enam saadakse vajalikku infot internetiväljaannetest, portaalist ja foorumitest (45%) ning sotsiaalmeediast (36%), kuid olulisel kohal on ka õppimine omaenese kogemustest (43%) ja raadiost edastatav teave (35%). TTJA kodulehel (Tarbija abimees, kampaaniaveeb ostatargalt.ee) oli eelneva tega võrreldes oluliselt tagasihoidlikum roll (kasulikke teadmisi on saanud 22% vastanutest).

Lisa 1. Uuringu küsimustik koos küsitlustulemuste üldjaotustega

TARBIJA ÕIGUSED JA NENDE KAITSMINE

1. KUIVÕRD TE OLETE NÕUS ALLJÄRGNEVATE VÄIDETEGA?

Palun märkige igale reale üks vastus!

		Pole üldse nõus	Osaliselt nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
(1)	Tean oma õigusi tarbijana	4	70	18	8
(2)	Tean, kuhu ja kelle poole õiguste rikkumise korral pöörduda	7	56	30	7
(3)	Mul on õigus probleemide korral erasikute vahelise ostu-müügi tehinguga pöörduda Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametisse (edaspidi TTJA)	10	18	45	27
(4)	Tean, et piiriüleste probleemide korral saab pöörduda EL tarbija nõustamiskeskuse poole	15	24	22	39
(5)	Mul on piisavalt informatsiooni, et kaupu otstarbekalt valida	6	56	30	8
(6)	TTJA (endine Tarbijakaitseamet) kaitseb hästi oma pädevuse piires tarbijate õigusi	7	41	20	32
(7)	Vabatahtlikud tarbijate ühendused (nt Eesti Tarbijakaitse Liit, MTÜ Tarbijate Koostöökoda jms) on abistanud mind oma tarbijaõiguste kaitsmisel	29	15	6	50
(8)	Müüjad, klienditeenindajad oskavad vastata tarbija küsimustele (annavad vajadusel lisainformatsiooni kauba või teenuse omaduste, kasutamistingimuste jms kohta)	13	68	13	6
(9)	Kauplejad on kursis tarbijate õigustega	11	56	15	18
(10)	Kaupleja arvestab tarbijate õigustega	16	63	7	14
(11)	Kauplejad annavad toodete/teenuste kohta piisavalt müügieelset teavet (pretensiooni esitamise õigus, tagastamine, hooldus)	21	62	12	5

2. MIL MÄÄRAL TE TUNNETE PUUDUST JÄRGMISEST TARBIJAKAITSEALASEST INFOST?

		Ei tunne puudust	Osali- selt	Tunnen väga puudust	Ei oska öelda
(12)	Üldine informatsioon tarbija õigustest ja kohustustest (nt millal kehtib Tarbijakaitse seadus, kaupade märgistus, lepingutingimused, tarbijavaidluste lahendamine jms)	14	52	26	8
(13)	Müügieelne info (info toodete/teenuste omaduste, hinna ja müügitingimuste kohta, mille alusel võrrelda)	15	55	24	6
(14)	Müügijärgne info (kuidas pretensiooni esitada jne)	14	46	32	8
(15)	Info kaupleja tausta kohta (kas on olnud palju pretensioone jne)	13	38	38	11
(16)	Kaupleja poolt minu andmete kasutamine	20	32	25	23
(17)	Kontaktandmed (kuhu ja kelle poole millistes küsimustes pöörduda)	14	45	32	9

Muud vastust märkis 1% vastanutest

3. KAS TEIL ON ESINENUD VIIMASE AASTA JOOKSUL TARBIJAKAITSEALASEID PROBLEEME?

(19)	Jah	19
	Ei	81 → JÄTKAKE, PALUN 9. KÜSIMUSEST

4. KUI JAH, SIIS MILLISTE OSTETUD KAUPADE JA TEENUSTE PUHUL?

		Ei ole ost- nud	Ei ole esi- nenud	Mõnel korral	Sageli
(20)	Toidukaubad	3	54	35	8
(21)	Rõivad ja jalatsid	3	59	34	4
(22)	Keemiline puhastus	36	51	12	1
(23)	Elektronika (arvutid, mobiiltelefonid, telerid jt)	14	41	37	8
(24)	Kodumasinad (külmutuskapp, mikser jt)	19	54	25	2
(25)	Mööbel	28	56	14	2
(26)	Finantsteenused (sh kiirlaen, järelmaksuvõimalused)	46	47	6	1

		Ei ole ost- nud	Ei ole esi- nenud	Mõnel korral	Sageli
(27)	Kindlustusteenused	16	71	11	2
(28)	Toitlustusteenused	12	61	24	3
(29)	Kommunaalteenused	8	79	10	3
(30)	Telefoni- ja andmeside ning kaabel- ja digi TV teenused (<i>Internet, mobiilside, rändlus jms</i>)	4	54	33	9
(31)	Transporditeenused (<i>sh hiline mised, tühistamised, pagas</i>)	16	52	30	2
(32)	Autoteenindus ja remont	27	54	17	2
(33)	Autorent	52	43	4	1
(34)	Kasutatud autod	50	42	7	1
(35)	Ehitus- ja remonditeenused	33	49	14	4
(36)	Meelelahutusteenused (kontserdid, üritused vms)	21	72	6	1
(37)	Pakettreisid ja teised reisiteenused (<i>majutus-, giidi- jms teenused</i>)	35	55	9	1
(38)	Majutusteenused koostööplatvormide kaudu (<i>Airbnb, Booking</i>)	36	55	8	1
(39)	Sõidujagamisteenused (<i>Bolt, Yandex, Uber jms</i>)	51	41	7	1
(40)	Ühisraha teenus jt jagamismajanduse alla kuuluvad finantsteenused	55	42	2	1
(41)	Piiriüle sed ostud, välismaalt ostes	32	55	11	2

Muud vastust märkis 13% vastanutest, kellel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme

5. KUI JAH, SIIS MILLISTE OSTUKANALITE KASUTAMISEL ESINES TEIL VIIMASE AASTA JOOKSUL PROBLEEME?

Palun märkige igale reale üks vastus!

		Ei kasuta- nud	Ei olnud prob- leeme	Mõnel korral	Sageli
(43)	Tavakauplused	3	42	50	5
(44)	Tavakaupluste iseteeninduskassad	11	68	16	5
(45)	Posti teel kataloogist, kataloogimüük	30	53	15	2
(46)	Pakiautomaadid, toidukapid	21	71	6	2
(47)	Telefonimüük	50	40	8	2
(48)	Võrkturundus	63	32	4	1
(49)	Koduukse müük	63	32	4	1
(50)	Kodumaised e-poed ja tellimiskeskused (<i>ost interneti keskkonnas</i>)	22	41	28	9
(51)	Välismaised e-poed ja tellimiskeskused (<i>ost interneti keskkonnas</i>)	29	42	20	9
(52)	Sotsiaalmeediakanalid (<i>Facebook, Instagram jt</i>)	50	42	7	1
(53)	Vahendajate, kuulutuste peale, internetifoorumist, käest kätte müük	49	40	9	2

Muud vastust märkis 6% vastanutest, kellel esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme

6. KUI TEIL ESINES VIIMASE AASTA JOOKSUL TARBIJAKAITSEALASEID PROBLEEME, SIIS KAS TE VÕTSITE MIDAGI ETTE PROBLEEMI LAHENDAMISEKS?

(55)	Jah	79
	Ei	21 → JÄTKAKE, PALUN 9. KÜSIMUSEST

7. KUI VÕTSITE, SIIS Kuhu TE PÖÖRDUSITE PROBLEEMI LAHENDAMISEKS? Mitme vastuse võimalus!

(56)	Kaupleja (müüja, teenindaja) poole	98
(57)	Tootja poole	14
(58)	Tarbijakaitseametisse/Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametisse (TTJA)	23
(59)	Tarbijavaidluste komisjoni poole (<i>kohtuväline institutsioon, mis töötab TTJA juures ning lahendab sõltumatult tarbija ja kaupleja vahelisi vaidlusi</i>)	7
(60)	Otsisin infot TTJA kodulehelt (<i>Tarbija abimees</i>)	18
(61)	TTJA tarbijainfoautomaati (<i>puutetundliku ekraaniga automaadid Tallinnas, Rakveres ja Viljandis</i>)	1
(62)	Otsisin infot lennujaamas asuvast TTJA infokioskist	1
(63)	TTJA juures asuvasse EL tarbija nõustamiskeskusesse (ECC-net)	3
(64)	Sõprade, tuttavate, töökaaslaste poole	26
(65)	Otsisin infot internetist ja foorumitest	37

Muud vastust märkis 4% vastanutest, kes võtsid midagi ette probleemi lahendamiseks

8. KUI PÕÖRDUSITE **KAUPLEJA** POOLE, SIIS KAS TE JÄITE RAHULE SELLEGA, KUIDAS TEIE KÜSIMUS LAHENDATI? Kui pöördusite vaid ühe korra, kasutage kas varianti 1 või 4!

	Ei jäänud ühelgi korral rahule	28
(67)	Ei jäänud enamikel kordadel rahule	18
	Jäin enamikel kordadel rahule	35
	Jäin kõigil kordadel rahule	19

Järgmisele küsimusele palume vastata kõigil!

9. KAS TE OLETE VIIMASE AASTA JOOKSUL PÕÖRDUNUD TARBIJAKAITSEAMETI/TTJA POOLE MÕNE TARBIJAKAITSEALASE MURE VÕI KÜSIMUSEGA?

(68)	Jah, olen	5
	Ei ole	95 → JÄTKAKE, PALUN 13. KÜSIMUSEST

10. MIL VIISIL OLETE PÕÖRDUNUD? Mitme vastuse võimalus!

(69)	Olen helistanud Tarbijakaitseameti/TTJA infotelefonil	52
(70)	Olen pöördunud kirjalikult Tarbijakaitseametisse/TTJA-sse	32
(71)	Olen pöördunud Tarbijakaitseameti/TTJA kodulehekülje kaudu	27
(72)	Olen pöördunud Tarbijakaitseameti/TTJA FB-i lehe kaudu	7
(73)	Olen pöördunud Tarbijavaidluste komisjoni poole (<i>kohtuväline institutsioon, mis töötab TTJA juures ning lahendab sõltumatult tarbija ja kaupleja vahelisi vaidlusi</i>)	19
(74)	Olen käinud TTJA-s vastuvõtul	7

11. KUI PÕÖRDUSITE VIIMASE AASTA JOOKSUL TARBIJAKAITSEAMETI/TTJA POOLE, SIIS KUIVÕRD TE NÕUSTUTE JÄRGMISTE VÄIDETEGA TTJA TEENINDUSE KOHTA?

		Pole üldse nõus	Pigem ei ole nõus	Pigem nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
(75)	Jäin üldiselt rahule Tarbijakaitseameti/TTJA tegevusega/vastusega seoses oma viimase pöördumisega	24	22	20	31	3
(76)	Minule osaks saanud teenindus oli meeldiv ja avatud	11	10	35	39	5
(77)	Mulle esitatud informatsioon oli selge ja asjatundlik	17	20	20	40	3
(78)	Olen rahul minule pakutud abi ja lahendustega	31	17	15	34	3
(79)	Pöörduksin ka edaspidi abi saamiseks Tarbijakaitseameti/TTJA poole	12	11	21	46	10
(80)	TTJA-ga suhtlemisel on võimalik kasutada kaasaegseid vahendeid (e-keskkonda)	6	4	29	46	15

12. KUI TE EI JÄÄNUD MÕNES ASPEKTIS RAHULE TARBIJAKAITSEAMETI/TTJA TEENINDUSEGA, SIIS PALUN PÕHJENDAGE MIKS?

(81) Teenindusega rahulolematust põhjendas 35% vastanutest, kellel pöördusid viimase aasta jooksul TTJA poole

Edasi palume vastata kõigil!

13. MILLIST TARBIJAKAITSEALAST NÕU JA ABI OOTATE TARBIJAKAITSEAMETILT/TTJA-LT?

(82)	Nõustamine probleemi korral	88
(83)	Kauplejate karistamine	48
(84)	Ohtlikest toodetest/teenustest teavitamine	79
(85)	Noorte harimine	42
(86)	Üldine info jagamine õigustest ja kohustustest	77
	Muud vastust märkis 3% vastanutest	

14. KAS E-POEST, SOTSIAALMEEDIAST VÕI KATALOOGIST KAUPU OSTES UURITE VÄLJA ...?

Palun märkige vastus igale reale!

		Ei ole ostnud	Ei uuri	Vahete- vahel	Ena- masti
(88)	Kontaktandmed, kuhu helistada või kirjutada, et vajadusel kontakti võtta	11	12	32	45
(89)	Kas kaupleja (ettevõtte) on registreeritud (tegelikult olemas ja tegutseb)	10	23	29	38
(90)	Millises riigis on kaupleja (ettevõtte) registreeritud	11	31	26	32
(91)	Kas ja mis tingimustel saab kauba tagastada, ümber vahetada	9	9	30	52
(92)	Kas kaubal on garantii (lisaks 2-aastasele kaebuse esitamise võimalusele EL-is)	9	17	32	42
(93)	Kas kaasnevad lisatingimused, -nõuded (nt ainult teatud lepingu sõlmimisel vms)	11	20	30	39
(94)	Kas on tegemist valmistoote või eritellimustootega	14	25	24	37

15. KAS TARBIJAKAITSEAMET/TTJA SAAB KAITSTA TARBIJAT ERAISIKUTE VAHELISTE OSTU-MÜÜGI TEHINGUTE KORRAL?

	Jah	20
(95)	Ei	19
	Ei oska öelda	61

16. KUIDAS TE TAVALISELT KÄITUTE KAUPA VÕI TEENUST OSTES? Palun märkige vastus igale reale!

		Mitte ku- nagi	Mõnel korral	Sageli
(96)	Loen lepingu kaupleja, teenuse pakkujaga läbi enne selle sõlmimist	7	40	53
(97)	Loen lepingu kaupleja, teenuse pakkujaga läbi peale selle sõlmimist	27	53	20
(98)	Enne ostu uurin eri kauplejate, teenusepakkujate pakkumisi	3	22	75
(99)	Valin soodsama hinnaga toote, odavaima teenusepakkuja	3	51	46
(100)	Usaldan sõprade soovitusi	6	59	35

TARBIJAKAITSEALASED INFOALLIKAD JA TARBIJAHARIDUS

17. MILLISEID MEEDIAKANALEID JA INFOALLIKAD KASUTASITE VIIMASE AASTA JOOKSUL TARBIJAKAITSEALASE INFORMATSIOONI SAAMISEKS? Palun märkige vastus igale reale!

		Ei ole kasu- tanud	Mõnel kor- ral	Sageli
(101)	Tarbijakaitseameti/TTJA infotelefon	92	7	1
(102)	Tarbijakaitseameti/TTJA kodulehekülg (<i>Tarbija abimees</i>)/kampaaniaveeb (<i>ostatargalt.ee</i>)	71	27	2
(103)	Tarbijakaitseameti/TTJA FB-i lehekülg	89	10	1
(104)	Tarbijavaidluste komisjoni kodulehekülg	90	9	1
(105)	EL tarbija nõustamiskeskuse kodulehekülg	92	7	1
(106)	Vabatahtlikud tarbijate ühendused (<i>nt Eesti Tarbijakaitse Liit, MTÜ Tarbijate Koostöökoda jms</i>)	93	6	1
(107)	Ajalehed, ajakirjad (<i>nii trükis kui veebis</i>)	38	50	12
(108)	Muud internetiväljaanded, portaalid ja foorumid, sotsiaalmeedia	39	50	11
(109)	Televisioon	45	43	12
(110)	Raadio	55	36	9
(111)	Pereliikmed, sõbrad, tuttavad, töökaaslased	32	53	15

18. MILLISTEST ALLIKATEST OLETE SAANUD ESMASEID, KASULIKKE TEADMISI TARBIJAKÄITUMISEST? Mitme vastuse võimalus!

(113)	Kodust	25
(114)	Koolist (<i>põhikool, gümnaasium, kutsekool</i>)	12
(115)	Televisioonist	55
(116)	Raadiost	35
(117)	Ajalehtedest, ajakirjadest (<i>nii trükk kui veeb</i>)	59
(118)	Muudest internetiväljaannetest, portaalist ja foorumitest	45
(119)	Sotsiaalmeediast	36
(120)	Tarbijakaitseameti/TTJA koduleheküljelt (<i>Tarbija abimees</i>)/kampaaniaveebist (<i>ostatargalt.ee</i>)	22
(121)	Tarbijakaitseameti/TTJA FB leheküljelt	6
(122)	Pereliikmetelt, sõpradelt-tuttavatelt	54
(123)	Omaenese kogemustest	43
	Muud vastust märkis 1% vastanutest	

Lisa 2. Küsitlustulemuste protsentjaotused tausttunnuste lõikes

Lisa 2.1

K1. Kuivõrd Te olete nõus järgnevate väidetega?

Tean oma õigusi tarbijana

(% vastanutest)

		Pole üldse nõus	Osaliselt nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		4	70	18	8
Regioon	Põhja-Eesti	4	69	19	8
	Kesk-Eesti	2	73	19	6
	Kirde-Eesti	6	62	18	14
	Lääne-Eesti	3	73	19	5
	Lõuna-Eesti	6	71	17	6
Keelekeskkond	eesti	3	74	19	4
	muu	8	62	16	14
Vanus	18 - 29-aastased	5	70	15	10
	30 - 49-aastased	5	69	21	5
	50 - 64-aastased	3	72	16	9
	65 - 74-aastased	3	68	21	8
Sugu	naised	4	70	18	8
	mehed	5	69	19	7
Haridus	I taseme haridus	8	61	24	7
	II taseme haridus	5	69	16	10
	III taseme haridus	4	71	19	6
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	13	66	14	7
	401 - 700 €	5	68	19	8
	701 - 1000 €	2	74	14	10
	üle 1000 €	4	69	22	5

K1. Kuivõrd Te olete nõus järgnevate väidetega? Järg

Tean, kuhu ja kelle poole õiguste rikkumise korral pöörduda

(% vastanutest)

		Pole üldse nõus	Osaliselt nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		7	56	30	7
Regioon	Põhja-Eesti	6	56	32	6
	Kesk-Eesti	3	60	29	8
	Kirde-Eesti	18	47	22	13
	Lääne-Eesti	4	64	25	7
	Lõuna-Eesti	7	55	32	6
Keelekeskkond	eesti	4	58	32	6
	muu	14	50	25	11
Vanus	18 - 29-aastased	6	60	29	5
	30 - 49-aastased	7	58	30	5
	50 - 64-aastased	9	54	28	9
	65 - 74-aastased	7	49	30	14
Sugu	naised	9	53	29	9
	mehed	6	59	30	5
Haridus	I taseme haridus	5	39	50	6
	II taseme haridus	6	59	27	8
	III taseme haridus	8	55	30	7
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	12	51	27	10
	401 - 700 €	10	51	29	10
	701 - 1000 €	5	62	25	8
	üle 1000 €	4	57	35	4

K1. Kuivõrd Te olete nõus järgnevate väidetega? Järg
Mul on õigus probleemide korral eraisikute vahelise ostu-müügi tehinguga pöörduda Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametisse
 (% vastanutest)

		Pole üldse nõus	Osaliselt nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		10	18	45	27
Regioon	Põhja-Eesti	9	17	48	26
	Kesk-Eesti	8	18	45	29
	Kirde-Eesti	9	15	45	31
	Lääne-Eesti	12	27	36	25
	Lõuna-Eesti	13	16	42	29
Keelekeskkond	eesti	12	18	43	27
	muu	7	17	49	27
Vanus	18 - 29-aastased	6	16	41	37
	30 - 49-aastased	15	18	42	25
	50 - 64-aastased	7	18	51	24
	65 - 74-aastased	7	18	47	28
Sugu	naised	8	16	46	30
	mehed	12	19	44	25
Haridus	I taseme haridus	21	13	32	34
	II taseme haridus	8	21	45	26
	III taseme haridus	10	16	46	28
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	10	20	39	31
	401 - 700 €	11	18	41	30
	701 - 1000 €	8	18	47	27
	üle 1000 €	11	16	50	23

K1. Kuivõrd Te olete nõus järgnevate väidetega? Järg
Tean, et piiriüleste probleemide korral saab pöörduda EL tarbija nõustamiskeskuse poole
 (% vastanutest)

		Pole üldse nõus	Osaliselt nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		15	24	22	39
Regioon	Põhja-Eesti	16	24	20	40
	Kesk-Eesti	14	21	21	44
	Kirde-Eesti	17	23	21	39
	Lääne-Eesti	14	29	21	36
	Lõuna-Eesti	14	22	25	39
Keelekeskkond	eesti	12	27	26	35
	muu	20	18	13	49
Vanus	18 - 29-aastased	16	27	21	36
	30 - 49-aastased	18	22	20	40
	50 - 64-aastased	13	25	21	41
	65 - 74-aastased	6	26	30	38
Sugu	naised	15	21	25	39
	mehed	15	27	18	40
Haridus	I taseme haridus	25	21	11	43
	II taseme haridus	12	23	19	46
	III taseme haridus	16	25	23	36
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	17	19	28	36
	401 - 700 €	14	23	18	45
	701 - 1000 €	13	24	24	39
	üle 1000 €	17	27	22	34

K1. Kuivõrd Te olete nõus järgnevate väidetega? Järg
Mul on piisavalt informatsiooni, et kaupu otstarbekalt valida
 (% vastanutest)

		Pole üldse nõus	Osaliselt nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		6	56	30	8
Regioon	Põhja-Eesti	5	55	31	9
	Kesk-Eesti	7	58	28	7
	Kirde-Eesti	11	51	26	12
	Lääne-Eesti	4	50	37	9
	Lõuna-Eesti	6	59	29	6
Keelekeskkond	eesti	5	57	32	6
	muu	8	51	26	15
Vanus	18 - 29-aastased	2	53	38	7
	30 - 49-aastased	7	56	30	7
	50 - 64-aastased	7	59	25	9
	65 - 74-aastased	6	51	32	11
Sugu	naised	6	55	30	9
	mehed	5	55	32	8
Haridus	I taseme haridus	8	54	31	7
	II taseme haridus	5	56	28	11
	III taseme haridus	6	55	32	7
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	10	55	22	13
	401 - 700 €	7	56	28	9
	701 - 1000 €	5	53	30	12
	üle 1000 €	5	57	36	2

K1. Kuivõrd Te olete nõus järgnevate väidetega? Järg
TTJA kaitseb hästi oma pädevuse piires tarbijate õigusi
 (% vastanutest)

		Pole üldse nõus	Osaliselt nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		7	41	20	32
Regioon	Põhja-Eesti	6	40	22	32
	Kesk-Eesti	8	50	17	25
	Kirde-Eesti	9	41	13	37
	Lääne-Eesti	9	44	20	27
	Lõuna-Eesti	7	40	20	33
Keelekeskkond	eesti	7	42	21	30
	muu	8	40	17	35
Vanus	18 - 29-aastased	3	45	13	39
	30 - 49-aastased	8	38	24	30
	50 - 64-aastased	9	40	19	32
	65 - 74-aastased	8	47	19	26
Sugu	naised	6	38	20	36
	mehed	9	44	19	28
Haridus	I taseme haridus	12	60	11	17
	II taseme haridus	7	41	22	30
	III taseme haridus	7	40	19	34
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	6	42	18	34
	401 - 700 €	10	42	21	27
	701 - 1000 €	6	39	20	35
	üle 1000 €	5	42	18	35

K1. Kuivõrd Te olete nõus järgnevate väidetega? Järg
Vabatahtlikud tarbijate ühendused on abistanud mind oma tarbijaõiguste kaitsmisel
 (% vastanutest)

		Pole üldse nõus	Osaliselt nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		29	15	6	50
Regioon	Põhja-Eesti	28	14	6	52
	Kesk-Eesti	36	12	7	45
	Kirde-Eesti	19	18	7	56
	Lääne-Eesti	32	21	7	40
	Lõuna-Eesti	32	12	6	50
Keelekeskkond	eesti	34	15	6	45
	muu	18	15	6	61
Vanus	18 - 29-aastased	26	16	4	54
	30 - 49-aastased	32	14	6	48
	50 - 64-aastased	28	15	7	50
	65 - 74-aastased	28	18	7	47
Sugu	naised	28	16	7	49
	mehed	31	14	5	50
Haridus	I taseme haridus	36	6	7	51
	II taseme haridus	24	18	7	51
	III taseme haridus	31	14	5	50
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	29	12	12	47
	401 - 700 €	27	16	5	51
	701 - 1000 €	27	17	5	51
	üle 1000 €	33	14	6	47

K1. Kuivõrd Te olete nõus järgnevate väidetega? Järg
Müüjad, klienditeenindajad oskavad vastata tarbija küsimustele (annavad vajadusel lisainformatsiooni kauba või teenuste omaduste, kasutamistingimuste jms kohta)
 (% vastanutest)

		Pole üldse nõus	Osaliselt nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		13	68	13	6
Regioon	Põhja-Eesti	14	67	12	7
	Kesk-Eesti	13	70	14	3
	Kirde-Eesti	9	70	13	8
	Lääne-Eesti	20	58	18	4
	Lõuna-Eesti	9	71	15	5
Keelekeskkond	eesti	14	67	14	5
	muu	11	68	13	8
Vanus	18 - 29-aastased	12	73	10	5
	30 - 49-aastased	13	66	14	7
	50 - 64-aastased	14	67	13	6
	65 - 74-aastased	13	65	17	5
Sugu	naised	14	69	12	5
	mehed	12	67	14	7
Haridus	I taseme haridus	16	63	16	5
	II taseme haridus	14	66	16	4
	III taseme haridus	12	69	12	7
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	13	61	17	9
	401 - 700 €	13	72	11	4
	701 - 1000 €	11	66	17	6
	üle 1000 €	15	65	13	7

K1. Kuivõrd Te olete nõus järgnevate väidetega? Järg
Kauplejad on kursis tarbijate õigustega
 (% vastanutest)

		Pole üldse nõus	Osaliselt nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		11	56	15	18
Regioon	Põhja-Eesti	12	57	14	17
	Kesk-Eesti	13	53	15	19
	Kirde-Eesti	11	48	17	24
	Lääne-Eesti	12	58	18	12
	Lõuna-Eesti	10	57	12	21
Keelekeskkond	eesti	10	58	13	19
	muu	13	52	18	17
Vanus	18 - 29-aastased	14	57	10	19
	30 - 49-aastased	12	56	16	16
	50 - 64-aastased	10	56	14	20
	65 - 74-aastased	8	54	17	21
Sugu	naised	11	57	13	19
	mehed	12	55	16	17
Haridus	I taseme haridus	12	54	12	22
	II taseme haridus	15	54	15	16
	III taseme haridus	9	57	15	19
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	11	50	14	25
	401 - 700 €	14	55	15	16
	701 - 1000 €	11	55	15	19
	üle 1000 €	7	60	14	19

K1. Kuivõrd Te olete nõus järgnevate väidetega? Järg
Kaupleja arvestab tarbijate õigustega
 (% vastanutest)

		Pole üldse nõus	Osaliselt nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		16	63	7	14
Regioon	Põhja-Eesti	15	65	6	14
	Kesk-Eesti	15	63	5	17
	Kirde-Eesti	15	64	8	13
	Lääne-Eesti	19	62	8	11
	Lõuna-Eesti	17	61	7	15
Keelekeskkond	eesti	15	65	7	13
	muu	17	61	7	15
Vanus	18 - 29-aastased	12	69	3	16
	30 - 49-aastased	17	64	8	11
	50 - 64-aastased	16	60	8	16
	65 - 74-aastased	17	61	6	16
Sugu	naised	15	64	7	14
	mehed	16	63	7	14
Haridus	I taseme haridus	26	46	10	18
	II taseme haridus	18	62	7	13
	III taseme haridus	14	65	7	14
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	22	59	7	12
	401 - 700 €	16	63	7	14
	701 - 1000 €	17	62	8	13
	üle 1000 €	13	66	6	15

K1. Kuivõrd Te olete nõus järgnevate väidetega? Järg
Kauplejad annavad toodete/teenuste kohta piisavalt müügieelset teavet (pretensiooni esitamise õigus, tagastamine, hooldus)
 (% vastanutest)

		Pole üldse nõus	Osaliselt nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		21	62	12	5
Regioon	Põhja-Eesti	24	57	13	6
	Kesk-Eesti	17	70	10	3
	Kirde-Eesti	18	66	14	2
	Lääne-Eesti	20	63	13	4
	Lõuna-Eesti	18	66	12	4
Keelekeskkond	eesti	20	64	11	5
	muu	23	58	15	4
Vanus	18 - 29-aastased	28	56	12	4
	30 - 49-aastased	19	66	12	3
	50 - 64-aastased	21	62	13	4
	65 - 74-aastased	17	59	14	10
Sugu	naised	25	60	10	5
	mehed	17	64	15	4
Haridus	I taseme haridus	23	65	8	4
	II taseme haridus	16	64	17	3
	III taseme haridus	23	61	11	5
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	22	61	14	3
	401 - 700 €	21	65	9	5
	701 - 1000 €	16	64	15	5
	üle 1000 €	25	57	13	5

Lisa 2.2

K2. Mil määral Te tunnete puudust järgmisest tarbijakaitsealasest infost?
Üldine informatsioon tarbija õigustest ja kohustustest (nt millal kehtib Tarbijakaitse seadus, kaupade märgistus, lepingutingimused, tarbija-vaidluste lahendamine jms)
 (% vastanutest)

		Ei tunne puudust	Osaliselt	Tunnen väga puudust	Ei oska öelda
Keskmiselt		14	52	26	8
Regioon	Põhja-Eesti	16	47	30	7
	Kesk-Eesti	12	61	17	10
	Kirde-Eesti	18	38	39	5
	Lääne-Eesti	9	64	19	8
	Lõuna-Eesti	12	59	21	8
Keelekeskkond	eesti	15	58	19	8
	muu	12	41	41	6
Vanus	18 - 29-aastased	13	50	32	5
	30 - 49-aastased	13	56	25	6
	50 - 64-aastased	14	51	26	9
	65 - 74-aastased	17	47	21	15
Sugu	naised	15	49	29	7
	mehed	14	55	23	8
Haridus	I taseme haridus	7	60	22	11
	II taseme haridus	11	52	29	8
	III taseme haridus	16	52	25	7
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	13	52	27	8
	401 - 700 €	11	50	29	10
	701 - 1000 €	12	53	29	6
	üle 1000 €	19	54	20	7

K2. Mil määral Te tunnete puudust järgmisest tarbijakaitsealasest infost? Järg
Müügieelne info (info toodete/teenuste omaduste, hinna ja müügingimuste kohta, mille alusel võrrelda)
 (% vastanutest)

		Ei tunne puudust	Osaliselt	Tunnen väga puudust	Ei oska öelda
Keskmiselt		15	55	24	6
Regioon	Põhja-Eesti	15	53	25	7
	Kesk-Eesti	9	68	17	6
	Kirde-Eesti	14	53	29	4
	Lääne-Eesti	13	54	25	8
	Lõuna-Eesti	17	53	24	6
Keelekeskkond	eesti	15	58	21	6
	muu	13	48	32	7
Vanus	18 - 29-aastased	18	52	22	8
	30 - 49-aastased	15	55	26	4
	50 - 64-aastased	11	59	24	6
	65 - 74-aastased	15	50	23	12
Sugu	naised	14	54	27	5
	mehed	15	55	22	8
Haridus	I taseme haridus	10	59	23	8
	II taseme haridus	13	52	25	10
	III taseme haridus	16	56	24	4
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	12	53	28	7
	401 - 700 €	13	51	30	6
	701 - 1000 €	15	58	19	8
	üle 1000 €	17	58	20	5

K2. Mil määral Te tunnete puudust järgmisest tarbijakaitsealasest infost? Järg
Müügijärgne info (kuidas pretensiooni esitada jne)
 (% vastanutest)

		Ei tunne puudust	Osaliselt	Tunnen väga puudust	Ei oska öelda
Keskmiselt		14	46	32	8
Regioon	Põhja-Eesti	16	44	33	7
	Kesk-Eesti	15	51	27	7
	Kirde-Eesti	11	34	48	7
	Lääne-Eesti	6	59	26	9
	Lõuna-Eesti	14	49	28	9
Keelekeskkond	eesti	15	51	26	8
	muu	11	36	45	8
Vanus	18 - 29-aastased	13	52	32	3
	30 - 49-aastased	13	46	34	7
	50 - 64-aastased	13	45	32	10
	65 - 74-aastased	16	43	28	13
Sugu	naised	14	44	35	7
	mehed	13	49	30	8
Haridus	I taseme haridus	8	68	10	14
	II taseme haridus	9	50	32	9
	III taseme haridus	16	43	34	7
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	13	42	35	10
	401 - 700 €	11	46	36	7
	701 - 1000 €	13	47	31	9
	üle 1000 €	18	49	27	6

**K2. Mil määral Te tunnete puudust järgmisest tarbijakaitsealasest infost? Järg
Info kaupleja tausta kohta (kas on olnud palju pretensioone jne)
(% vastanutest)**

		Ei tunne puudust	Osaliselt	Tunnen väga puu- dust	Ei oska öelda
Keskmiselt		13	38	38	11
Regioon	Põhja-Eesti	16	38	37	9
	Kesk-Eesti	10	37	36	17
	Kirde-Eesti	11	27	48	14
	Lääne-Eesti	8	42	39	11
	Lõuna-Eesti	12	40	37	11
Keelekeskkond	eesti	12	42	35	11
	muu	15	29	45	11
Vanus	18 - 29-aastased	19	42	37	2
	30 - 49-aastased	11	38	43	8
	50 - 64-aastased	12	37	36	15
	65 - 74-aastased	13	31	33	23
Sugu	naised	10	37	41	12
	mehed	16	38	36	10
Haridus	I taseme haridus	8	41	35	16
	II taseme haridus	15	35	36	14
	III taseme haridus	12	39	40	9
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	12	31	42	15
	401 - 700 €	13	34	41	12
	701 - 1000 €	15	40	33	12
	üle 1000 €	12	42	39	7

**K2. Mil määral Te tunnete puudust järgmisest tarbijakaitsealasest infost? Järg
Kaupleja poolt minu andmete kasutamine
(% vastanutest)**

		Ei tunne puudust	Osaliselt	Tunnen väga puu- dust	Ei oska öelda
Keskmiselt		20	32	25	23
Regioon	Põhja-Eesti	21	31	27	21
	Kesk-Eesti	24	30	23	23
	Kirde-Eesti	9	25	33	33
	Lääne-Eesti	24	36	18	22
	Lõuna-Eesti	17	37	22	24
Keelekeskkond	eesti	22	35	23	20
	muu	15	25	29	31
Vanus	18 - 29-aastased	21	28	34	17
	30 - 49-aastased	16	38	27	19
	50 - 64-aastased	21	29	22	28
	65 - 74-aastased	22	27	16	35
Sugu	naised	17	34	26	23
	mehed	22	31	24	23
Haridus	I taseme haridus	16	23	26	35
	II taseme haridus	23	33	18	26
	III taseme haridus	18	32	29	21
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	18	28	28	26
	401 - 700 €	14	30	25	31
	701 - 1000 €	22	31	27	20
	üle 1000 €	23	38	23	16

**K2. Mil määral Te tunnete puudust järgmisest tarbijakaitsealasest infost? Järg
Kontaktandmed (kuhu ja kelle poole millistes küsimustes pöörduda)**
(% vastanutest)

		Ei tunne puudust	Osaliselt	Tunnen väga puu- dust	Ei oska öelda
Keskmiselt		14	45	32	9
Regioon	Põhja-Eesti	18	43	31	8
	Kesk-Eesti	10	52	27	11
	Kirde-Eesti	14	26	47	13
	Lääne-Eesti	6	54	30	10
	Lõuna-Eesti	11	51	29	9
Keelekeskkond	eesti	14	52	26	8
	muu	13	33	43	11
Vanus	18 - 29-aastased	21	51	26	2
	30 - 49-aastased	14	44	34	8
	50 - 64-aastased	11	44	33	12
	65 - 74-aastased	9	42	30	19
Sugu	naised	13	41	36	10
	mehed	14	50	27	9
Haridus	I taseme haridus	5	63	20	12
	II taseme haridus	12	45	34	9
	III taseme haridus	15	45	31	9
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	14	43	32	11
	401 - 700 €	10	42	38	10
	701 - 1000 €	16	43	31	10
	üle 1000 €	16	53	24	7

Lisa 2.3

K3. Kas Teil on esinenud viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme?
(% vastanutest)

		Jah	Ei
Keskmiselt		19	81
Regioon	Põhja-Eesti	22	78
	Kesk-Eesti	15	85
	Kirde-Eesti	13	87
	Lääne-Eesti	20	80
	Lõuna-Eesti	19	81
Keelekeskkond	eesti	20	80
	muu	18	82
Vanus	18 - 29-aastased	22	78
	30 - 49-aastased	21	79
	50 - 64-aastased	18	82
	65 - 74-aastased	14	86
Sugu	naised	18	82
	mehed	20	80
Haridus	I taseme haridus	15	85
	II taseme haridus	19	81
	III taseme haridus	20	80
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	17	83
	401 - 700 €	18	82
	701 - 1000 €	22	78
	üle 1000 €	19	81

K4. Kui jah, siis milliste ostetud kaupade ja teenuste puhul?**Toidukaubad**

(% vastanutest, kellel esines probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		3	54	35	8
Regioon	Põhja-Eesti	1	63	26	10
	Kesk-Eesti	4	64	24	8
	Kirde-Eesti	9	43	37	11
	Lääne-Eesti	0	36	64	0
	Lõuna-Eesti	7	45	42	6
Keelekeskkond	eesti	2	55	37	6
	muu	6	52	32	10
Vanus	18 - 29-aastased	0	79	21	0
	30 - 49-aastased	6	48	37	9
	50 - 64-aastased	3	41	42	14
	65 - 74-aastased	0	55	41	4
Sugu	naised	1	57	35	7
	mehed	5	50	37	8
Haridus	I - II taseme haridus	4	54	28	14
	III taseme haridus	3	53	40	4
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	4	44	35	17
	401 - 700 €	5	38	50	7
	701 - 1000 €	1	62	27	10
	üle 1000 €	3	67	26	4

K4. Kui jah, siis milliste ostetud kaupade ja teenuste puhul? Järg**Rõivad ja jalatsid**

(% vastanutest, kellel esines probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		3	59	34	4
Regioon	Põhja-Eesti	1	69	28	2
	Kesk-Eesti	4	61	31	4
	Kirde-Eesti	8	50	38	4
	Lääne-Eesti	0	41	52	7
	Lõuna-Eesti	6	49	38	7
Keelekeskkond	eesti	3	58	33	6
	muu	2	60	38	0
Vanus	18 - 29-aastased	0	83	17	0
	30 - 49-aastased	3	53	38	6
	50 - 64-aastased	5	50	41	4
	65 - 74-aastased	3	55	40	2
Sugu	naised	3	54	40	3
	mehed	3	62	30	5
Haridus	I - II taseme haridus	4	52	38	6
	III taseme haridus	2	63	32	3
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	5	53	38	4
	401 - 700 €	4	48	41	7
	701 - 1000 €	0	64	35	1
	üle 1000 €	3	67	26	4

K4. Kui jah, siis milliste ostetud kaupade ja teenuste puhul? Järg
Keemiline puhastus
 (% vastanutest, kellel esines probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		36	51	12	1
Regioon	Põhja-Eesti	23	61	16	0
	Kesk-Eesti	40	50	10	0
	Kirde-Eesti	48	46	6	0
	Lääne-Eesti	56	30	14	0
	Lõuna-Eesti	46	44	8	2
Keelekeskkond	eesti	38	49	12	1
	muu	30	56	14	0
Vanus	18 - 29-aastased	23	61	16	0
	30 - 49-aastased	41	46	13	0
	50 - 64-aastased	37	48	12	3
	65 - 74-aastased	35	59	6	0
Sugu	naised	40	44	16	0
	mehed	31	58	10	1
Haridus	I - II taseme haridus	37	52	10	1
	III taseme haridus	34	52	14	0
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	60	29	11	0
	401 - 700 €	51	39	8	2
	701 - 1000 €	30	59	11	0
	üle 1000 €	16	63	21	0

K4. Kui jah, siis milliste ostetud kaupade ja teenuste puhul? Järg
Elektroonika (arvutid, mobiiltelefonid, telerid jt)
 (% vastanutest, kellel esines probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		14	41	37	8
Regioon	Põhja-Eesti	11	39	36	14
	Kesk-Eesti	12	55	33	0
	Kirde-Eesti	13	39	48	0
	Lääne-Eesti	28	45	26	1
	Lõuna-Eesti	15	38	41	6
Keelekeskkond	eesti	14	45	38	3
	muu	14	28	35	23
Vanus	18 - 29-aastased	10	39	25	26
	30 - 49-aastased	14	38	46	2
	50 - 64-aastased	19	40	36	5
	65 - 74-aastased	10	60	25	5
Sugu	naised	15	47	35	3
	mehed	12	35	39	14
Haridus	I - II taseme haridus	14	37	30	19
	III taseme haridus	14	42	41	3
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	15	41	35	9
	401 - 700 €	25	33	41	1
	701 - 1000 €	6	40	30	24
	üle 1000 €	10	51	37	2

**K4. Kui jah, siis milliste ostetud kaupade ja teenuste puhul? Järg
Kodumasinad (külmutuskapp, mikser jt)
(% vastanutest, kellel esines probleeme)**

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		19	54	25	2
Regioon	Põhja-Eesti	16	63	19	2
	Kesk-Eesti	13	65	22	0
	Kirde-Eesti	14	59	27	0
	Lääne-Eesti	17	37	40	6
	Lõuna-Eesti	29	37	32	2
Keelekeskkond	eesti	20	50	28	2
	muu	15	63	18	4
Vanus	18 - 29-aastased	6	73	21	0
	30 - 49-aastased	20	51	29	0
	50 - 64-aastased	26	44	24	6
	65 - 74-aastased	20	47	25	8
Sugu	naised	22	54	20	4
	mehed	15	53	31	1
Haridus	I - II taseme haridus	17	56	26	1
	III taseme haridus	19	52	26	3
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	19	55	26	0
	401 - 700 €	24	38	35	3
	701 - 1000 €	18	65	14	3
	üle 1000 €	13	62	23	2

**K4. Kui jah, siis milliste ostetud kaupade ja teenuste puhul? Järg
Mööbel
(% vastanutest, kellel esines probleeme)**

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		28	56	14	2
Regioon	Põhja-Eesti	20	65	14	1
	Kesk-Eesti	33	67	0	0
	Kirde-Eesti	36	47	17	0
	Lääne-Eesti	47	32	21	0
	Lõuna-Eesti	29	51	14	6
Keelekeskkond	eesti	28	56	14	2
	muu	28	58	14	0
Vanus	18 - 29-aastased	17	83	0	0
	30 - 49-aastased	30	48	20	2
	50 - 64-aastased	31	48	17	4
	65 - 74-aastased	33	54	11	2
Sugu	naised	32	54	14	0
	mehed	24	60	13	3
Haridus	I - II taseme haridus	30	51	17	2
	III taseme haridus	26	60	12	2
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	35	45	12	8
	401 - 700 €	39	46	13	2
	701 - 1000 €	17	64	18	1
	üle 1000 €	21	65	12	2

K4. Kui jah, siis milliste ostetud kaupade ja teenuste puhul? Järg
Finantsteenused (sh kiiralaen, järelmaksuvõimalused)
 (% vastanutest, kellel esines probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		46	47	6	1
Regioon	Põhja-Eesti	40	56	4	0
	Kesk-Eesti	47	38	15	0
	Kirde-Eesti	28	46	26	0
	Lääne-Eesti	56	41	0	3
	Lõuna-Eesti	58	36	4	2
Keelekeskkond	eesti	55	39	5	1
	muu	24	66	10	0
Vanus	18 - 29-aastased	45	55	0	0
	30 - 49-aastased	45	46	8	1
	50 - 64-aastased	48	40	10	2
	65 - 74-aastased	46	53	0	1
Sugu	naised	54	41	5	0
	mehed	40	51	7	2
Haridus	I - II taseme haridus	32	59	8	1
	III taseme haridus	54	40	5	1
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	44	40	14	2
	401 - 700 €	54	38	6	2
	701 - 1000 €	42	55	2	1
	üle 1000 €	41	54	5	0

K4. Kui jah, siis milliste ostetud kaupade ja teenuste puhul? Järg
Kindlustusteenused
 (% vastanutest, kellel esines probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		16	71	11	2
Regioon	Põhja-Eesti	10	77	10	3
	Kesk-Eesti	16	75	9	0
	Kirde-Eesti	19	72	0	9
	Lääne-Eesti	22	67	11	0
	Lõuna-Eesti	25	59	15	1
Keelekeskkond	eesti	19	70	9	2
	muu	11	74	13	2
Vanus	18 - 29-aastased	13	81	0	6
	30 - 49-aastased	18	69	12	1
	50 - 64-aastased	14	65	20	1
	65 - 74-aastased	23	74	3	0
Sugu	naised	24	64	8	4
	mehed	10	76	13	1
Haridus	I - II taseme haridus	16	70	14	0
	III taseme haridus	16	72	9	3
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	29	58	13	0
	401 - 700 €	15	68	14	3
	701 - 1000 €	16	79	5	0
	üle 1000 €	15	72	8	5

K4. Kui jah, siis milliste ostetud kaupade ja teenuste puhul? Järg
Toitlustusteenused
 (% vastanutest, kellel esines probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		12	61	24	3
Regioon	Põhja-Eesti	5	68	25	2
	Kesk-Eesti	19	59	18	4
	Kirde-Eesti	10	72	18	0
	Lääne-Eesti	10	41	49	0
	Lõuna-Eesti	23	56	14	7
Keelekeskkond	eesti	12	56	28	4
	muu	10	74	16	0
Vanus	18 - 29-aastased	10	51	33	6
	30 - 49-aastased	12	64	23	1
	50 - 64-aastased	12	64	21	3
	65 - 74-aastased	12	67	19	2
Sugu	naised	12	56	28	4
	mehed	12	65	21	2
Haridus	I - II taseme haridus	13	69	18	0
	III taseme haridus	10	58	28	4
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	22	42	36	0
	401 - 700 €	20	53	26	1
	701 - 1000 €	2	80	12	6
	üle 1000 €	9	57	32	2

K4. Kui jah, siis milliste ostetud kaupade ja teenuste puhul? Järg
Kommunaalteenused
 (% vastanutest, kellel esines probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		8	79	10	3
Regioon	Põhja-Eesti	6	85	8	1
	Kesk-Eesti	7	71	13	9
	Kirde-Eesti	8	70	18	4
	Lääne-Eesti	11	77	7	5
	Lõuna-Eesti	10	73	14	3
Keelekeskkond	eesti	8	77	11	4
	muu	8	83	9	0
Vanus	18 - 29-aastased	0	100	0	0
	30 - 49-aastased	11	71	13	5
	50 - 64-aastased	4	76	17	3
	65 - 74-aastased	15	75	7	3
Sugu	naised	9	77	10	4
	mehed	7	80	11	2
Haridus	I - II taseme haridus	9	74	15	2
	III taseme haridus	8	81	8	3
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	6	73	9	12
	401 - 700 €	13	66	17	4
	701 - 1000 €	4	90	5	1
	üle 1000 €	7	83	9	1

**K4. Kui jah, siis milliste ostetud kaupade ja teenuste puhul? Järg
Telefoni- ja andmeside ning kaabel- ja digiTV teenused (Internet, mobiilside, rändlus jms)
(% vastanutest, kellel esines probleeme)**

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		4	54	33	9
Regioon	Põhja-Eesti	3	67	21	9
	Kesk-Eesti	8	48	31	13
	Kirde-Eesti	7	38	52	3
	Lääne-Eesti	6	26	61	7
	Lõuna-Eesti	2	49	37	12
Keelekeskkond	eesti	4	51	34	11
	muu	4	60	30	6
Vanus	18 - 29-aastased	0	79	21	0
	30 - 49-aastased	6	55	31	8
	50 - 64-aastased	3	38	42	17
	65 - 74-aastased	7	38	45	10
Sugu	naised	5	56	31	8
	mehed	3	51	36	10
Haridus	I - II taseme haridus	3	52	34	11
	III taseme haridus	4	55	33	8
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	8	42	17	33
	401 - 700 €	2	40	50	8
	701 - 1000 €	2	71	21	6
	üle 1000 €	7	58	29	6

**K4. Kui jah, siis milliste ostetud kaupade ja teenuste puhul? Järg
Transporditeenused (sh hiline mised, tühistamised, pagas)
(% vastanutest, kellel esines probleeme)**

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		16	52	30	2
Regioon	Põhja-Eesti	10	52	37	1
	Kesk-Eesti	30	37	33	0
	Kirde-Eesti	26	58	8	8
	Lääne-Eesti	15	59	25	1
	Lõuna-Eesti	19	54	26	1
Keelekeskkond	eesti	15	51	33	1
	muu	15	57	24	4
Vanus	18 - 29-aastased	0	68	32	0
	30 - 49-aastased	20	50	29	1
	50 - 64-aastased	19	47	29	5
	65 - 74-aastased	22	45	33	0
Sugu	naised	20	48	30	2
	mehed	11	56	31	2
Haridus	I - II taseme haridus	23	55	18	4
	III taseme haridus	10	52	37	1
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	49	33	18	0
	401 - 700 €	20	55	24	1
	701 - 1000 €	5	67	25	3
	üle 1000 €	10	41	46	3

K4. Kui jah, siis milliste ostetud kaupade ja teenuste puhul? Järg
Autoteenindus ja remont
 (% vastanutest, kellel esines probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		27	54	17	2
Regioon	Põhja-Eesti	24	64	10	2
	Kesk-Eesti	26	60	10	4
	Kirde-Eesti	38	46	16	0
	Lääne-Eesti	20	49	31	0
	Lõuna-Eesti	35	37	25	3
Keelekeskkond	eesti	24	52	21	3
	muu	36	57	7	0
Vanus	18 - 29-aastased	22	55	23	0
	30 - 49-aastased	31	52	15	2
	50 - 64-aastased	24	53	17	6
	65 - 74-aastased	34	58	8	0
Sugu	naised	34	52	14	0
	mehed	22	55	19	4
Haridus	I - II taseme haridus	33	52	14	1
	III taseme haridus	23	55	19	3
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	44	43	13	0
	401 - 700 €	34	39	24	3
	701 - 1000 €	21	67	11	1
	üle 1000 €	22	62	13	3

K4. Kui jah, siis milliste ostetud kaupade ja teenuste puhul? Järg
Autorent
 (% vastanutest, kellel esines probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		52	43	4	1
Regioon	Põhja-Eesti	41	53	5	1
	Kesk-Eesti	52	48	0	0
	Kirde-Eesti	46	54	0	0
	Lääne-Eesti	64	34	2	0
	Lõuna-Eesti	70	24	4	2
Keelekeskkond	eesti	56	38	5	1
	muu	44	56	0	0
Vanus	18 - 29-aastased	39	51	10	0
	30 - 49-aastased	52	44	4	0
	50 - 64-aastased	61	36	0	3
	65 - 74-aastased	59	41	0	0
Sugu	naised	62	37	1	0
	mehed	44	49	6	1
Haridus	I - II taseme haridus	51	46	2	1
	III taseme haridus	52	42	5	1
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	66	30	4	0
	401 - 700 €	68	28	2	2
	701 - 1000 €	46	54	0	0
	üle 1000 €	35	54	11	0

K4. Kui jah, siis milliste ostetud kaupade ja teenuste puhul? Järg
Kasutatud autod
 (% vastanutest, kellel esines probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		50	42	7	1
Regioon	Põhja-Eesti	47	48	4	1
	Kesk-Eesti	54	41	5	0
	Kirde-Eesti	41	55	4	0
	Lääne-Eesti	58	35	5	2
	Lõuna-Eesti	53	28	17	2
Keelekeskkond	eesti	55	35	9	1
	muu	37	59	4	0
Vanus	18 - 29-aastased	39	55	6	0
	30 - 49-aastased	53	34	12	1
	50 - 64-aastased	52	41	4	3
	65 - 74-aastased	54	46	0	0
Sugu	naised	61	33	5	1
	mehed	42	48	9	1
Haridus	I - II taseme haridus	45	45	9	1
	III taseme haridus	53	39	7	1
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	59	28	13	0
	401 - 700 €	60	30	8	2
	701 - 1000 €	40	52	8	0
	üle 1000 €	46	48	5	1

K4. Kui jah, siis milliste ostetud kaupade ja teenuste puhul? Järg
Ehitus- ja remonditeenused
 (% vastanutest, kellel esines probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		33	49	14	4
Regioon	Põhja-Eesti	29	56	14	1
	Kesk-Eesti	34	53	13	0
	Kirde-Eesti	31	41	20	8
	Lääne-Eesti	26	58	11	5
	Lõuna-Eesti	45	33	13	9
Keelekeskkond	eesti	36	47	12	5
	muu	26	55	17	2
Vanus	18 - 29-aastased	30	70	0	0
	30 - 49-aastased	33	47	14	6
	50 - 64-aastased	35	37	24	4
	65 - 74-aastased	29	53	15	3
Sugu	naised	44	39	14	3
	mehed	24	57	14	5
Haridus	I - II taseme haridus	33	49	15	3
	III taseme haridus	34	49	13	4
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	36	44	16	4
	401 - 700 €	39	36	17	8
	701 - 1000 €	24	64	11	1
	üle 1000 €	33	56	9	2

K4. Kui jah, siis milliste ostetud kaupade ja teenuste puhul? Järg
Meelelahutusteenused (kontserdid, üritused vms)
 (% vastanutest, kellel esines probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		21	72	6	1
Regioon	Põhja-Eesti	18	75	7	0
	Kesk-Eesti	28	70	2	0
	Kirde-Eesti	24	76	0	0
	Lääne-Eesti	19	76	5	0
	Lõuna-Eesti	24	63	11	2
Keelekeskkond	eesti	19	73	7	1
	muu	24	70	6	0
Vanus	18 - 29-aastased	6	88	6	0
	30 - 49-aastased	28	67	5	0
	50 - 64-aastased	26	62	10	2
	65 - 74-aastased	11	82	5	2
Sugu	naised	22	68	10	0
	mehed	20	75	4	1
Haridus	I - II taseme haridus	30	67	2	1
	III taseme haridus	16	74	9	1
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	33	55	12	0
	401 - 700 €	30	65	4	1
	701 - 1000 €	11	79	9	1
	üle 1000 €	17	77	6	0

K4. Kui jah, siis milliste ostetud kaupade ja teenuste puhul? Järg
Pakettreisid ja teised reisiteenused (majutus-, giidi- jms teenused)
 (% vastanutest, kellel esines probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		35	55	9	1
Regioon	Põhja-Eesti	20	68	10	2
	Kesk-Eesti	32	62	4	2
	Kirde-Eesti	40	50	10	0
	Lääne-Eesti	50	42	8	0
	Lõuna-Eesti	57	34	8	1
Keelekeskkond	eesti	42	47	10	1
	muu	19	74	5	2
Vanus	18 - 29-aastased	33	54	13	0
	30 - 49-aastased	32	61	7	0
	50 - 64-aastased	42	47	7	4
	65 - 74-aastased	38	51	9	2
Sugu	naised	36	48	14	2
	mehed	35	60	4	1
Haridus	I - II taseme haridus	32	61	7	0
	III taseme haridus	37	51	10	2
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	49	49	0	2
	401 - 700 €	53	41	5	1
	701 - 1000 €	24	70	5	1
	üle 1000 €	21	56	21	2

**K4. Kui jah, siis milliste ostetud kaupade ja teenuste puhul? Järg
Majutusteenused koostööplatvormide kaudu (Airbnb, Booking)
(% vastanutest, kellel esines probleeme)**

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		36	55	8	1
Regioon	Põhja-Eesti	28	65	7	0
	Kesk-Eesti	43	54	3	0
	Kirde-Eesti	38	58	4	0
	Lääne-Eesti	29	68	3	0
	Lõuna-Eesti	54	29	15	2
Keelekeskkond	eesti	40	50	9	1
	muu	26	69	5	0
Vanus	18 - 29-aastased	22	65	13	0
	30 - 49-aastased	34	58	8	0
	50 - 64-aastased	46	47	5	2
	65 - 74-aastased	49	45	6	0
Sugu	naised	44	44	12	0
	mehed	28	66	5	1
Haridus	I - II taseme haridus	38	57	4	1
	III taseme haridus	34	56	10	0
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	65	29	6	0
	401 - 700 €	50	40	9	1
	701 - 1000 €	19	75	6	0
	üle 1000 €	27	63	10	0

**K4. Kui jah, siis milliste ostetud kaupade ja teenuste puhul? Järg
Sõidujagamisteenused (Bolt, Yandex, Uber jms)
(% vastanutest, kellel esines probleeme)**

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		51	41	7	1
Regioon	Põhja-Eesti	33	54	13	0
	Kesk-Eesti	71	25	4	0
	Kirde-Eesti	42	58	0	0
	Lääne-Eesti	67	32	0	1
	Lõuna-Eesti	73	22	2	3
Keelekeskkond	eesti	58	32	9	1
	muu	33	65	2	0
Vanus	18 - 29-aastased	37	42	21	0
	30 - 49-aastased	50	48	2	0
	50 - 64-aastased	60	32	5	3
	65 - 74-aastased	62	36	0	2
Sugu	naised	56	35	8	1
	mehed	46	47	6	1
Haridus	I - II taseme haridus	44	50	5	1
	III taseme haridus	54	37	8	1
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	73	27	0	0
	401 - 700 €	69	23	6	2
	701 - 1000 €	36	63	1	0
	üle 1000 €	33	48	18	1

K4. Kui jah, siis milliste ostetud kaupade ja teenuste puhul? Järg
Ühisrahausteenus jt jagamismajanduse alla kuuluvad finantsteenused
 (% vastanutest, kellel esines probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		55	42	2	1
Regioon	Põhja-Eesti	48	49	3	0
	Kesk-Eesti	65	35	0	0
	Kirde-Eesti	48	52	0	0
	Lääne-Eesti	49	49	2	0
	Lõuna-Eesti	71	24	3	2
Keelekeskkond	eesti	62	36	1	1
	muu	39	56	5	0
Vanus	18 - 29-aastased	35	65	0	0
	30 - 49-aastased	58	40	2	0
	50 - 64-aastased	62	30	6	2
	65 - 74-aastased	65	33	2	0
Sugu	naised	63	35	2	0
	mehed	48	48	3	1
Haridus	I - II taseme haridus	52	45	2	1
	III taseme haridus	56	41	3	0
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	59	32	9	0
	401 - 700 €	66	29	4	1
	701 - 1000 €	47	53	0	0
	üle 1000 €	50	50	0	0

K4. Kui jah, siis milliste ostetud kaupade ja teenuste puhul? Järg
Piiriülesed ostud, välismaalt ostes
 (% vastanutest, kellel esines probleeme)

		Ei ole ostnud	Ei ole esinenud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		32	55	11	2
Regioon	Põhja-Eesti	28	60	11	1
	Kesk-Eesti	28	63	6	3
	Kirde-Eesti	29	58	13	0
	Lääne-Eesti	32	60	5	3
	Lõuna-Eesti	41	41	13	5
Keelekeskkond	eesti	34	51	12	3
	muu	28	65	7	0
Vanus	18 - 29-aastased	21	72	7	0
	30 - 49-aastased	33	53	12	2
	50 - 64-aastased	35	48	13	4
	65 - 74-aastased	42	49	6	3
Sugu	naised	40	50	10	0
	mehed	25	60	11	4
Haridus	I - II taseme haridus	31	59	6	4
	III taseme haridus	31	55	13	1
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	42	41	9	8
	401 - 700 €	40	49	8	3
	701 - 1000 €	25	68	7	0
	üle 1000 €	25	59	16	0

K5. Kui jah, siis milliste ostukanalite kasutamisel esines Teil viimase aasta jooksul probleeme?

Tavakauplused

(% vastanutest, kellel esines probleeme)

		Ei kasutanud	Ei olnud probleeme	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		3	42	50	5
Regioon	Põhja-Eesti	1	47	46	6
	Kesk-Eesti	12	42	46	0
	Kirde-Eesti	9	39	45	7
	Lääne-Eesti	4	29	64	3
	Lõuna-Eesti	3	37	53	7
Keelekeskkond	eesti	4	35	55	6
	muu	2	56	38	4
Vanus	18 - 29-aastased	0	48	47	5
	30 - 49-aastased	4	42	49	5
	50 - 64-aastased	5	34	54	7
	65 - 74-aastased	4	50	44	2
Sugu	naised	3	40	51	6
	mehed	3	44	48	5
Haridus	I - II taseme haridus	5	50	39	6
	III taseme haridus	3	38	54	5
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	5	33	55	7
	401 - 700 €	3	38	55	4
	701 - 1000 €	2	49	41	8
	üle 1000 €	4	44	48	4

K5. Kui jah, siis milliste ostukanalite kasutamisel esines Teil viimase aasta jooksul probleeme? Järg

Tavakaupluste iseteeninduskassad

(% vastanutest, kellel esines probleeme)

		Ei kasutanud	Ei olnud probleeme	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		11	68	16	5
Regioon	Põhja-Eesti	7	76	15	2
	Kesk-Eesti	36	51	13	0
	Kirde-Eesti	16	63	21	0
	Lääne-Eesti	10	63	24	3
	Lõuna-Eesti	11	62	12	15
Keelekeskkond	eesti	11	66	15	8
	muu	11	72	17	0
Vanus	18 - 29-aastased	0	91	0	9
	30 - 49-aastased	14	65	17	4
	50 - 64-aastased	12	55	28	5
	65 - 74-aastased	20	66	11	3
Sugu	naised	12	68	19	1
	mehed	10	68	13	9
Haridus	I - II taseme haridus	15	59	23	3
	III taseme haridus	7	74	12	7
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	23	49	28	0
	401 - 700 €	15	60	16	9
	701 - 1000 €	5	83	11	1
	üle 1000 €	8	70	15	7

**K5. Kui jah, siis milliste ostukanalite kasutamisel esines Teil viimase aasta jooksul probleeme? Järg
Posti teel kataloogist, kataloogimüük
(% vastanutest, kellel esines probleeme)**

		Ei kasutanud	Ei olnud probleeme	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		30	53	15	2
Regioon	Põhja-Eesti	25	66	9	0
	Kesk-Eesti	32	51	17	0
	Kirde-Eesti	35	33	32	0
	Lääne-Eesti	43	41	13	3
	Lõuna-Eesti	32	40	22	6
Keelekeskkond	eesti	33	50	14	3
	muu	24	61	15	0
Vanus	18 - 29-aastased	25	75	0	0
	30 - 49-aastased	32	49	16	3
	50 - 64-aastased	29	42	27	2
	65 - 74-aastased	37	53	8	2
Sugu	naised	30	55	15	0
	mehed	31	51	14	4
Haridus	I - II taseme haridus	21	57	18	4
	III taseme haridus	34	53	12	1
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	26	44	30	0
	401 - 700 €	43	38	14	5
	701 - 1000 €	19	70	10	1
	üle 1000 €	27	60	12	1

**K5. Kui jah, siis milliste ostukanalite kasutamisel esines Teil viimase aasta jooksul probleeme? Järg
Pakiautomaadid, toidukapid
(% vastanutest, kellel esines probleeme)**

		Ei kasutanud	Ei olnud probleeme	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		21	71	6	2
Regioon	Põhja-Eesti	17	79	2	2
	Kesk-Eesti	22	73	5	0
	Kirde-Eesti	9	83	8	0
	Lääne-Eesti	30	62	8	0
	Lõuna-Eesti	29	55	10	6
Keelekeskkond	eesti	24	68	5	3
	muu	16	77	7	0
Vanus	18 - 29-aastased	15	85	0	0
	30 - 49-aastased	22	66	9	3
	50 - 64-aastased	23	68	5	4
	65 - 74-aastased	29	65	4	2
Sugu	naised	20	71	8	1
	mehed	23	69	4	4
Haridus	I - II taseme haridus	20	67	9	4
	III taseme haridus	21	73	4	2
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	26	55	15	4
	401 - 700 €	30	61	5	4
	701 - 1000 €	11	84	4	1
	üle 1000 €	20	73	6	1

K5. Kui jah, siis milliste ostukanalite kasutamisel esines Teil viimase aasta jooksul probleeme? Järg

Telefonimüük

(% vastanutest, kellel esines probleeme)

		Ei kasutanud	Ei olnud probleeme	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		50	40	8	2
Regioon	Põhja-Eesti	40	55	5	0
	Kesk-Eesti	54	34	12	0
	Kirde-Eesti	42	49	9	0
	Lääne-Eesti	63	26	5	6
	Lõuna-Eesti	64	19	12	5
Keelekeskkond	eesti	55	35	7	3
	muu	38	53	9	0
Vanus	18 - 29-aastased	31	69	0	0
	30 - 49-aastased	55	36	7	2
	50 - 64-aastased	58	25	13	4
	65 - 74-aastased	46	35	16	3
Sugu	naised	50	42	7	1
	mehed	49	39	9	3
Haridus	I - II taseme haridus	41	47	9	3
	III taseme haridus	53	38	7	2
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	53	43	4	0
	401 - 700 €	62	21	13	4
	701 - 1000 €	44	52	3	1
	üle 1000 €	39	53	5	3

K5. Kui jah, siis milliste ostukanalite kasutamisel esines Teil viimase aasta jooksul probleeme? Järg

Võrkturundus

(% vastanutest, kellel esines probleeme)

		Ei kasutanud	Ei olnud probleeme	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		63	32	4	1
Regioon	Põhja-Eesti	54	41	5	0
	Kesk-Eesti	72	28	0	0
	Kirde-Eesti	52	36	12	0
	Lääne-Eesti	71	24	2	3
	Lõuna-Eesti	78	16	2	4
Keelekeskkond	eesti	70	26	2	2
	muu	47	46	7	0
Vanus	18 - 29-aastased	52	48	0	0
	30 - 49-aastased	67	28	3	2
	50 - 64-aastased	65	25	7	3
	65 - 74-aastased	64	29	7	0
Sugu	naised	66	32	2	0
	mehed	60	31	6	3
Haridus	I - II taseme haridus	52	37	8	3
	III taseme haridus	68	29	2	1
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	68	29	3	0
	401 - 700 €	72	21	5	2
	701 - 1000 €	54	42	4	0
	üle 1000 €	61	34	3	2

K5. Kui jah, siis milliste ostukanalite kasutamisel esines Teil viimase aasta jooksul probleeme? Järg
Koduukse müük
 (% vastanutest, kellel esines probleeme)

		Ei kasutanud	Ei olnud probleeme	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		63	32	4	1
Regioon	Põhja-Eesti	57	41	2	0
	Kesk-Eesti	75	25	0	0
	Kirde-Eesti	55	45	0	0
	Lääne-Eesti	58	21	21	0
	Lõuna-Eesti	79	18	1	2
Keelekeskkond	eesti	69	26	4	1
	muu	51	47	2	0
Vanus	18 - 29-aastased	42	48	10	0
	30 - 49-aastased	73	24	2	1
	50 - 64-aastased	67	30	2	1
	65 - 74-aastased	67	33	0	0
Sugu	naised	69	29	2	0
	mehed	59	35	5	1
Haridus	I - II taseme haridus	57	41	1	1
	III taseme haridus	67	27	5	1
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	65	32	3	0
	401 - 700 €	71	19	9	1
	701 - 1000 €	57	43	0	0
	üle 1000 €	62	35	2	1

K5. Kui jah, siis milliste ostukanalite kasutamisel esines Teil viimase aasta jooksul probleeme? Järg
Kodumaised e-pood ja tellimiskeskused (ost interneti keskkonnas)
 (% vastanutest, kellel esines probleeme)

		Ei kasutanud	Ei olnud probleeme	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		22	41	28	9
Regioon	Põhja-Eesti	25	37	25	13
	Kesk-Eesti	16	67	17	0
	Kirde-Eesti	17	45	38	0
	Lääne-Eesti	17	55	28	0
	Lõuna-Eesti	23	30	35	12
Keelekeskkond	eesti	23	44	28	5
	muu	20	31	29	20
Vanus	18 - 29-aastased	18	31	17	34
	30 - 49-aastased	14	43	39	4
	50 - 64-aastased	33	46	18	3
	65 - 74-aastased	38	32	30	0
Sugu	naised	22	43	32	3
	mehed	22	39	24	15
Haridus	I - II taseme haridus	18	37	25	20
	III taseme haridus	23	43	30	4
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	20	53	23	4
	401 - 700 €	30	41	27	2
	701 - 1000 €	13	32	30	25
	üle 1000 €	23	42	31	4

**K5. Kui jah, siis milliste ostukanalite kasutamisel esines Teil viimase aasta jooksul probleeme? Järg
Välismaised e-pood ja tellimiskeskused (ost interneti keskkonnas)
(% vastanutest, kellel esines probleeme)**

		Ei kasutanud	Ei olnud probleeme	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		29	42	20	9
Regioon	Põhja-Eesti	25	42	21	12
	Kesk-Eesti	34	44	19	3
	Kirde-Eesti	19	58	23	0
	Lääne-Eesti	32	49	16	3
	Lõuna-Eesti	36	33	21	10
Keelekeskkond	eesti	31	41	24	4
	muu	24	44	12	20
Vanus	18 - 29-aastased	9	34	25	32
	30 - 49-aastased	23	53	22	2
	50 - 64-aastased	43	34	19	4
	65 - 74-aastased	61	32	4	3
Sugu	naised	33	40	24	3
	mehed	25	44	16	15
Haridus	I - II taseme haridus	28	36	17	19
	III taseme haridus	28	47	22	3
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	31	43	24	2
	401 - 700 €	46	39	13	2
	701 - 1000 €	16	49	9	26
	üle 1000 €	19	41	38	2

**K5. Kui jah, siis milliste ostukanalite kasutamisel esines Teil viimase aasta jooksul probleeme? Järg
Sotsiaalmeediakanalid (Facebook, Instagram jt)
(% vastanutest, kellel esines probleeme)**

		Ei kasutanud	Ei olnud probleeme	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		50	42	7	1
Regioon	Põhja-Eesti	54	44	2	0
	Kesk-Eesti	38	59	0	3
	Kirde-Eesti	29	58	13	0
	Lääne-Eesti	35	57	8	0
	Lõuna-Eesti	60	20	18	2
Keelekeskkond	eesti	47	43	9	1
	muu	57	38	5	0
Vanus	18 - 29-aastased	48	46	6	0
	30 - 49-aastased	47	44	8	1
	50 - 64-aastased	54	33	11	2
	65 - 74-aastased	52	46	0	2
Sugu	naised	49	43	7	1
	mehed	51	41	7	1
Haridus	I - II taseme haridus	58	32	9	1
	III taseme haridus	45	48	6	1
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	40	47	11	2
	401 - 700 €	48	44	7	1
	701 - 1000 €	60	31	8	1
	üle 1000 €	45	48	6	1

**K5. Kui jah, siis milliste ostukanalite kasutamisel esines Teil viimase aasta jooksul probleeme? Järg
Vahendajate, kuulutuste peale, internetifoorumist, käest kätte müük
(% vastanutest, kellel esines probleeme)**

		Ei kasutanud	Ei olnud probleeme	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		49	40	9	2
Regioon	Põhja-Eesti	55	40	5	0
	Kesk-Eesti	52	39	6	3
	Kirde-Eesti	28	64	8	0
	Lääne-Eesti	35	51	11	3
	Lõuna-Eesti	52	27	16	5
Keelekeskkond	eesti	47	41	9	3
	muu	54	37	9	0
Vanus	18 - 29-aastased	58	36	6	0
	30 - 49-aastased	41	45	11	3
	50 - 64-aastased	53	36	9	2
	65 - 74-aastased	59	34	7	0
Sugu	naised	49	42	9	0
	mehed	50	39	8	3
Haridus	I - II taseme haridus	52	37	8	3
	III taseme haridus	48	42	9	1
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	32	51	11	6
	401 - 700 €	53	35	9	3
	701 - 1000 €	52	36	12	0
	üle 1000 €	48	45	6	1

Lisa 2.6

**K6. Kui Teil esines viimase aasta jooksul tarbijakaitsealaseid probleeme, siis kas Te võtsite midagi ette probleemi lahendamiseks?
(% vastanutest, kellel esines probleeme)**

		Jah	Ei
Keskmiselt		79	21
Regioon	Põhja-Eesti	81	19
	Kesk-Eesti	64	36
	Kirde-Eesti	77	23
	Lääne-Eesti	76	24
	Lõuna-Eesti	79	21
Keelekeskkond	eesti	81	19
	muu	73	27
Vanus	18 - 29-aastased	95	5
	30 - 49-aastased	79	21
	50 - 64-aastased	66	34
	65 - 74-aastased	70	30
Sugu	naised	79	21
	mehed	78	22
Haridus	I - II taseme haridus	78	22
	III taseme haridus	78	22
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	63	37
	401 - 700 €	77	23
	701 - 1000 €	78	22
	üle 1000 €	85	15

K7. Kui võtsite, siis kuhu Te pöördusite probleemi lahendamiseks?

(% vastanutest, kellel esines probleeme ja kes võttis midagi ette probleemi lahendamiseks)

		Kaupleja (müüja, teenindaja) poole	Tootja poole	TTJA-sse	Tarbijavaidluste komisjoni poole	Otsisin infot TTJA kodulehelt (Tarbija abimees)
Keskmiselt		98	14	23	7	18
Regioon	Põhja-Eesti	99	14	19	4	19
	Kesk-Eesti	100	5	12	8	12
	Kirde-Eesti	100	10	36	27	16
	Lääne-Eesti	98	8	19	2	18
	Lõuna-Eesti	100	17	26	12	13
Keelekeskkond	eesti	99	15	19	8	17
	muu	100	10	30	6	15
Vanus	18 - 29-aastased	100	16	5	5	8
	30 - 49-aastased	100	14	36	11	25
	50 - 64-aastased	96	15	12	4	12
	65 - 74-aastased	98	2	25	3	12
Sugu	naised	99	20	24	6	11
	mehed	99	8	19	9	22
Haridus	I - II taseme haridus	99	10	25	10	19
	III taseme haridus	100	15	20	6	16
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	98	12	22	5	3
	401 - 700 €	99	9	28	10	18
	701 - 1000 €	100	17	10	2	14
	üle 1000 €	98	16	26	11	23

K7. Kui võtsite, siis kuhu Te pöördusite probleemi lahendamiseks? Järg

(% vastanutest, kellel esines probleeme ja kes võttis midagi ette probleemi lahendamiseks)

		Pöördusin TTJA tarbija infoauto- maati	Otsisin infot lennujaamas asuvast TTJA infokioskist	TTJA juures asuvasse EL tarbija nõus- tamiskeskus- sesse (ECC- net)	Sõprade, tut- tavate, töö- kaaslaste poole	Otsisin infot internetist ja foorumitest
Keskmiselt		1	1	3	26	37
Regioon	Põhja-Eesti	0	1	3	23	43
	Kesk-Eesti	0	0	4	27	40
	Kirde-Eesti	0	0	0	23	37
	Lääne-Eesti	0	0	2	32	56
	Lõuna-Eesti	2	2	3	31	34
Keelekeskkond	eesti	1	1	4	24	36
	muu	0	2	0	31	57
Vanus	18 - 29-aastased	0	0	5	13	47
	30 - 49-aastased	1	1	1	35	41
	50 - 64-aastased	1	2	5	25	34
	65 - 74-aastased	2	2	2	20	45
Sugu	naised	0	1	4	24	30
	mehed	1	1	2	29	54
Haridus	I - II taseme haridus	2	1	3	29	51
	III taseme haridus	0	1	3	23	37
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	0	0	0	26	28
	401 - 700 €	1	1	3	27	42
	701 - 1000 €	0	0	1	24	49
	üle 1000 €	1	3	6	26	38

K8. Kui pöördusite kaupleja poole, siis kas Te jäite rahule sellega, kuidas Teie küsimus lahendati?

(% vastanutest, kellel esines probleeme ja kes võttis midagi ette probleemi lahendamiseks)

		Ei jäänud ühelgi korral rahule	Ei jäänud enamikel kordadel rahule	Jäin enamikel kordadel rahule	Jäin kõigil kordadel rahule
Keskmiselt		28	18	35	19
Regioon	Põhja-Eesti	25	17	45	13
	Kesk-Eesti	16	12	50	22
	Kirde-Eesti	36	16	32	16
	Lääne-Eesti	32	30	20	18
	Lõuna-Eesti	21	24	36	19
Keelekeskkond	eesti	29	19	36	16
	muu	17	22	47	14
Vanus	18 - 29-aastased	23	20	52	5
	30 - 49-aastased	26	22	34	18
	50 - 64-aastased	18	24	35	23
	65 - 74-aastased	40	2	38	20
Sugu	naised	31	19	32	18
	mehed	19	22	45	14
Haridus	I - II taseme haridus	16	23	49	12
	III taseme haridus	30	19	34	17
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	25	16	43	16
	401 - 700 €	26	28	30	16
	701 - 1000 €	18	9	52	21
	üle 1000 €	31	23	37	9

K9. Kas Te olete viimase aasta jooksul pöördunud Tarbijakaitseameti/TTJA poole mõne tarbijakaitsealase mure või küsimusega?

(% vastanutest)

		Jah, olen	Ei ole
Keskmiselt		5	95
Regioon	Põhja-Eesti	6	94
	Kesk-Eesti	2	98
	Kirde-Eesti	5	95
	Lääne-Eesti	4	96
	Lõuna-Eesti	5	95
Keelekeskkond	eesti	5	95
	muu	5	95
Vanus	18 - 29-aastased	4	96
	30 - 49-aastased	7	93
	50 - 64-aastased	3	97
	65 - 74-aastased	4	96
Sugu	naised	5	95
	mehed	5	95
Haridus	I taseme haridus	10	90
	II taseme haridus	4	96
	III taseme haridus	5	95
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	4	96
	401 - 700 €	5	95
	701 - 1000 €	3	97
	üle 1000 €	7	93

K10. Mil viisil olete pöördunud?

(% vastanutest, kes pöördus viimase aasta jooksul TTJA poole mõne tarbijakaitsealase mure või küsimusega)

		Olen helistanud TTJA telefonil	Olen pöördunud kirjalikult TTJA-sse	Olen pöördunud TTJA kodulehekülje kaudu	Olen pöördunud TTJA FB lehe kaudu	Olen pöördunud Tarbijavaidluste komisjoni poole	Olen käinud TTJA-s vastuvõtul
Keskmiselt		52	32	27	7	19	7
Regioon	Põhja-Eesti	57	33	20	2	21	7
	Kesk-Eesti	41	59	18	0	0	0
	Kirde-Eesti	9	35	53	0	53	0
	Lääne-Eesti	57	18	14	8	9	0
	Lõuna-Eesti	56	32	20	16	19	7
Keelekeskkond	eesti	53	32	27	8	26	7
	muu	50	35	13	0	13	0
Vanus	18 - 29-aastased	45	26	26	0	55	0
	30 - 49-aastased	56	42	19	6	16	4
	50 - 64-aastased	46	23	31	12	19	4
	65 - 74-aastased	46	9	24	0	13	18
Sugu	naised	37	42	28	2	29	2
	mehed	64	23	18	9	15	8
Haridus	I - II taseme haridus	52	16	19	10	13	13
	III taseme haridus	51	36	26	3	27	1
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	55	24	21	15	15	11
	401 - 700 €	59	39	17	5	16	5
	701 - 1000 €	43	25	8	5	5	8
	üle 1000 €	47	30	34	5	36	3

K11. Kui pöördusite viimase aasta jooksul Tarbijakaitseameti/TTJA poole, siis kuivõrd Te nõustute järgmiste väidetega TTJA teeninduse kohta?

Jäin üldiselt rahule Tarbijakaitseameti/TTJA tegevusega/vastusega seoses oma viimase pöördumisega
 (% vastanutest, kes pöördus viimase aasta jooksul TTJA poole mõne tarbijakaitsealase mure või küsimusega)

		Pole üldse nõus	Pigem ei ole nõus	Pigem nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		24	22	20	31	3
Regioon	Põhja-Eesti	30	25	25	18	2
	Kesk-Eesti	0	0	41	59	0
	Kirde-Eesti	23	12	43	22	0
	Lääne-Eesti	0	34	32	34	0
	Lõuna-Eesti	40	10	11	36	3
Keelekeskkond	eesti	24	16	32	26	2
	muu	41	28	8	23	0
Vanus	18 - 29-aastased	29	0	71	0	0
	30 - 49-aastased	28	22	12	36	2
	50 - 64-aastased	36	20	27	17	0
	65 - 74-aastased	7	40	13	30	10
Sugu	naised	28	18	20	32	2
	mehed	28	22	31	17	2
Haridus	I - II taseme haridus	36	12	20	28	4
	III taseme haridus	23	24	28	24	1
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	24	13	41	22	0
	401 - 700 €	34	18	10	33	5
	701 - 1000 €	23	28	31	18	0
	üle 1000 €	26	21	33	20	0

K11. Kui pöördusite viimase aasta jooksul Tarbijakaitseameti/TTJA poole, siis kuivõrd Te nõustute järgmiste väidetega TTJA teeninduse kohta? Järg

Minule osaks saanud teenindus oli meeldiv ja avatud

(% vastanutest, kes pöördus viimase aasta jooksul TTJA poole mõne tarbijakaitsealase mure või küsimusega)

		Pole üldse nõus	Pigem ei ole nõus	Pigem nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		11	10	35	39	5
Regioon	Põhja-Eesti	8	27	35	22	8
	Kesk-Eesti	0	0	0	100	0
	Kirde-Eesti	0	0	78	22	0
	Lääne-Eesti	0	0	61	39	0
	Lõuna-Eesti	28	4	24	40	4
Keelekeskkond	eesti	10	12	41	33	4
	muu	17	24	28	23	8
Vanus	18 - 29-aastased	0	29	71	0	0
	30 - 49-aastased	14	17	22	41	6
	50 - 64-aastased	15	4	52	25	4
	65 - 74-aastased	0	12	35	41	12
Sugu	naised	5	25	27	36	7
	mehed	18	7	49	22	4
Haridus	I - II taseme haridus	24	0	40	32	4
	III taseme haridus	5	23	37	29	6
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	18	14	36	32	0
	401 - 700 €	15	22	22	36	5
	701 - 1000 €	12	6	17	47	18
	üle 1000 €	6	14	59	19	2

K11. Kui pöördusite viimase aasta jooksul Tarbijakaitseameti/TTJA poole, siis kuivõrd Te nõustute järgmiste väidetega TTJA teeninduse kohta? Järg

Mulle esitatud informatsioon oli selge ja asjatundlik

(% vastanutest, kes pöördus viimase aasta jooksul TTJA poole mõne tarbijakaitsealase mure või küsimusega)

		Pole üldse nõus	Pigem ei ole nõus	Pigem nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		17	20	20	40	3
Regioon	Põhja-Eesti	21	23	33	21	2
	Kesk-Eesti	0	0	0	100	0
	Kirde-Eesti	23	12	43	22	0
	Lääne-Eesti	12	12	37	39	0
	Lõuna-Eesti	33	9	10	44	4
Keelekeskkond	eesti	16	15	31	35	3
	muu	33	24	20	23	0
Vanus	18 - 29-aastased	29	0	71	0	0
	30 - 49-aastased	17	23	18	41	1
	50 - 64-aastased	36	17	25	22	0
	65 - 74-aastased	8	8	14	57	13
Sugu	naised	21	22	19	36	2
	mehed	24	11	38	25	2
Haridus	I - II taseme haridus	29	21	13	33	4
	III taseme haridus	19	15	35	29	2
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	20	39	0	41	0
	401 - 700 €	21	29	8	37	5
	701 - 1000 €	19	4	42	35	0
	üle 1000 €	25	8	45	22	0

K11. Kui pöördusite viimase aasta jooksul Tarbijakaitseameti/TTJA poole, siis kuivõrd Te nõustute järgmiste väidetega TTJA teeninduse kohta? Järg

Olen rahul minule pakutud abi ja lahendustega

(% vastanutest, kes pöördus viimase aasta jooksul TTJA poole mõne tarbijakaitsealase mure või küsimusega)

		Pole üldse nõus	Pigem ei ole nõus	Pigem nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		31	17	15	34	3
Regioon	Põhja-Eesti	58	11	11	18	2
	Kesk-Eesti	0	0	41	59	0
	Kirde-Eesti	23	12	43	22	0
	Lääne-Eesti	11	14	24	51	0
	Lõuna-Eesti	39	13	6	38	4
Keelekeskkond	eesti	37	13	19	28	3
	muu	61	8	8	23	0
Vanus	18 - 29-aastased	74	0	26	0	0
	30 - 49-aastased	42	8	12	36	2
	50 - 64-aastased	37	20	20	23	0
	65 - 74-aastased	12	30	8	37	13
Sugu	naised	34	13	18	33	2
	mehed	55	10	14	19	2
Haridus	I - II taseme haridus	40	8	20	28	4
	III taseme haridus	45	13	14	26	2
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	32	0	44	24	0
	401 - 700 €	45	11	6	33	5
	701 - 1000 €	24	22	34	20	0
	üle 1000 €	53	10	14	23	0

K11. Kui pöördusite viimase aasta jooksul Tarbijakaitseameti/TTJA poole, siis kuivõrd Te nõustute järgmiste väidetega TTJA teeninduse kohta? Järg

Pöördusisin ka edaspidi abi saamiseks Tarbijakaitseameti/TTJA poole

(% vastanutest, kes pöördus viimase aasta jooksul TTJA poole mõne tarbijakaitsealase mure või küsimusega)

		Pole üldse nõus	Pigem ei ole nõus	Pigem nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		12	11	21	46	10
Regioon	Põhja-Eesti	9	20	24	36	11
	Kesk-Eesti	0	0	0	100	0
	Kirde-Eesti	23	12	43	22	0
	Lääne-Eesti	0	0	49	51	0
	Lõuna-Eesti	34	4	14	42	6
Keelekeskkond	eesti	7	9	32	46	6
	muu	33	20	8	23	16
Vanus	18 - 29-aastased	0	0	71	29	0
	30 - 49-aastased	17	21	10	41	11
	50 - 64-aastased	28	8	29	30	5
	65 - 74-aastased	7	0	13	72	8
Sugu	naised	10	7	22	46	15
	mehed	22	20	27	31	0
Haridus	I - II taseme haridus	29	9	25	33	4
	III taseme haridus	9	14	24	43	10
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	18	0	36	46	0
	401 - 700 €	20	14	11	40	15
	701 - 1000 €	18	6	17	41	18
	üle 1000 €	11	17	37	35	0

K11. Kui pöördusite viimase aasta jooksul Tarbijakaitseamet/TTJA poole, siis kuivõrd Te nõustute järgmiste väidetega TTJA teeninduse kohta? Järg

TTJA-ga suhtlemisel on võimalik kasutada kaasaegseid vahendeid (e-keskkonda)
(% vastanutest, kes pöördus viimase aasta jooksul TTJA poole mõne tarbijakaitsealase mure või küsimusega)

		Pole üldse nõus	Pigem ei ole nõus	Pigem nõus	Täiesti nõus	Ei oska öelda
Keskmiselt		6	4	29	46	15
Regioon	Põhja-Eesti	0	0	21	59	20
	Kesk-Eesti	0	0	0	59	41
	Kirde-Eesti	0	0	43	45	12
	Lääne-Eesti	0	0	50	38	12
	Lõuna-Eesti	30	7	15	31	17
Keelekeskkond	eesti	5	5	33	34	23
	muu	12	0	0	80	8
Vanus	18 - 29-aastased	0	0	26	29	45
	30 - 49-aastased	12	0	15	57	16
	50 - 64-aastased	0	8	34	51	7
	65 - 74-aastased	9	0	46	31	14
Sugu	naised	1	0	17	68	14
	mehed	13	3	30	29	25
Haridus	I - II taseme haridus	20	4	28	36	12
	III taseme haridus	0	1	21	57	21
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	17	0	20	63	0
	401 - 700 €	13	2	17	49	19
	701 - 1000 €	0	7	18	69	6
	üle 1000 €	3	0	32	41	24

Lisa 2.12

K13. Millist tarbijakaitsealast nõu ja abi ootate Tarbijakaitseametilt/TTJA-lt
(% vastanutest)

		Nõustamine probleemi korral	Kauplejate kaaristamine	Ohtlikest toodetest/teenustest teavitamine	Noorte harimine	Üldine info ja-gamine õigustest ja kohustustest
Keskmiselt		88	48	79	42	77
Regioon	Põhja-Eesti	90	52	76	38	74
	Kesk-Eesti	81	33	77	37	82
	Kirde-Eesti	91	60	84	47	80
	Lääne-Eesti	84	35	73	44	81
	Lõuna-Eesti	87	48	84	49	79
Keelekeskkond	eesti	86	44	79	44	78
	muu	91	58	79	38	75
Vanus	18 - 29-aastased	99	72	90	50	84
	30 - 49-aastased	92	54	82	52	80
	50 - 64-aastased	81	34	72	30	74
	65 - 74-aastased	76	29	68	27	67
Sugu	naised	89	43	81	43	80
	mehed	87	54	77	41	75
Haridus	I taseme haridus	78	58	82	47	84
	II taseme haridus	87	55	79	44	79
	III taseme haridus	89	44	78	41	77
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	84	53	81	53	78
	401 - 700 €	87	48	77	42	78
	701 - 1000 €	90	53	80	40	75
	üle 1000 €	89	44	79	40	79

K14. Kas e-poeist, sotsiaalmeediast või kataloogist kaupu ostes uurite välja ...?
Kontaktandmed, kuhu helistada või kirjutada, et vajadusel kontakti võtta
 (% vastanutest)

		Ei ole ostnud	Ei uuri	Vahetevahel	Enamasti
Keskmiselt		11	12	32	45
Regioon	Põhja-Eesti	11	11	31	47
	Kesk-Eesti	12	13	35	40
	Kirde-Eesti	9	11	25	55
	Lääne-Eesti	11	15	38	36
	Lõuna-Eesti	12	16	33	39
Keelekeskkond	eesti	12	14	34	40
	muu	10	9	26	55
Vanus	18 - 29-aastased	2	11	41	46
	30 - 49-aastased	5	15	34	46
	50 - 64-aastased	17	10	26	47
	65 - 74-aastased	29	12	24	35
Sugu	naised	10	12	32	46
	mehed	12	14	31	43
Haridus	I taseme haridus	11	10	50	29
	II taseme haridus	10	12	33	45
	III taseme haridus	11	13	30	46
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	15	13	32	40
	401 - 700 €	15	9	32	44
	701 - 1000 €	9	16	29	46
	üle 1000 €	7	14	35	44

K14. Kas e-poeist, sotsiaalmeediast või kataloogist kaupu ostes uurite välja ...?
Kas kaupleja (ettevõtte) on registreeritud (tegelikult olemas ja tegutses)
 (% vastanutest)

		Ei ole ostnud	Ei uuri	Vahetevahel	Enamasti
Keskmiselt		10	23	29	38
Regioon	Põhja-Eesti	10	21	29	40
	Kesk-Eesti	8	27	33	32
	Kirde-Eesti	7	24	32	37
	Lääne-Eesti	10	22	32	36
	Lõuna-Eesti	12	24	26	38
Keelekeskkond	eesti	11	21	31	37
	muu	7	25	27	41
Vanus	18 - 29-aastased	3	25	40	32
	30 - 49-aastased	5	24	31	40
	50 - 64-aastased	14	17	26	43
	65 - 74-aastased	26	26	17	31
Sugu	naised	9	23	30	38
	mehed	11	23	28	38
Haridus	I taseme haridus	10	36	33	21
	II taseme haridus	9	23	28	40
	III taseme haridus	10	22	30	38
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	11	27	22	40
	401 - 700 €	12	23	31	34
	701 - 1000 €	8	26	25	41
	üle 1000 €	8	18	36	38

K14. Kas e-poeist, sotsiaalmeediast või kataloogist kaupu ostes uurite välja ...?
Millises riigis on kaupleja (ettevõtte) registreeritud
 (% vastanutest)

		Ei ole ostnud	Ei uuri	Vahetevahel	Enamasti
Keskmiselt		11	31	26	32
Regioon	Põhja-Eesti	10	28	29	33
	Kesk-Eesti	14	40	21	25
	Kirde-Eesti	7	29	29	35
	Lääne-Eesti	11	34	24	31
	Lõuna-Eesti	13	34	22	31
Keelekeskkond	eesti	12	33	27	28
	muu	8	29	25	38
Vanus	18 - 29-aastased	3	36	33	28
	30 - 49-aastased	6	35	28	31
	50 - 64-aastased	15	25	23	37
	65 - 74-aastased	28	28	16	28
Sugu	naised	10	35	25	30
	mehed	12	28	27	33
Haridus	I taseme haridus	12	46	20	22
	II taseme haridus	10	26	30	34
	III taseme haridus	11	33	25	31
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	12	36	23	29
	401 - 700 €	14	34	26	26
	701 - 1000 €	8	28	26	38
	üle 1000 €	10	30	28	32

K14. Kas e-poeist, sotsiaalmeediast või kataloogist kaupu ostes uurite välja ...?
Kas ja mis tingimustel saab kauba tagastada, ümber vahetada
 (% vastanutest)

		Ei ole ostnud	Ei uuri	Vahetevahel	Enamasti
Keskmiselt		9	9	30	52
Regioon	Põhja-Eesti	9	7	28	56
	Kesk-Eesti	10	10	32	48
	Kirde-Eesti	5	9	26	60
	Lääne-Eesti	9	14	33	44
	Lõuna-Eesti	11	11	32	46
Keelekeskkond	eesti	10	11	33	46
	muu	8	6	22	64
Vanus	18 - 29-aastased	2	9	34	55
	30 - 49-aastased	5	9	32	54
	50 - 64-aastased	12	10	25	53
	65 - 74-aastased	26	9	25	40
Sugu	naised	9	6	26	59
	mehed	9	13	33	45
Haridus	I taseme haridus	8	17	38	37
	II taseme haridus	8	10	28	54
	III taseme haridus	9	9	30	52
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	10	15	29	46
	401 - 700 €	12	9	25	54
	701 - 1000 €	7	9	32	52
	üle 1000 €	6	9	34	51

K14. Kas e-poest, sotsiaalmeediast või kataloogist kaupu ostes uurite välja ...?
Kas kaubal on garantii (lisaks 2-aastasele kaebuse esitamise võimalusele EL-s)
 (% vastanutest)

		Ei ole ostnud	Ei uuri	Vahetevahel	Enamasti
Keskmiselt		9	17	32	42
Regioon	Põhja-Eesti	9	14	31	46
	Kesk-Eesti	9	18	37	36
	Kirde-Eesti	6	23	26	45
	Lääne-Eesti	11	13	31	45
	Lõuna-Eesti	11	19	33	37
Keelekeskkond	eesti	10	17	35	38
	muu	8	15	26	51
Vanus	18 - 29-aastased	3	17	35	45
	30 - 49-aastased	5	19	34	42
	50 - 64-aastased	12	14	31	43
	65 - 74-aastased	26	14	22	38
Sugu	naised	9	16	33	42
	mehed	10	17	30	43
Haridus	I taseme haridus	7	12	44	37
	II taseme haridus	8	16	29	47
	III taseme haridus	10	17	33	40
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	12	15	32	41
	401 - 700 €	12	16	28	44
	701 - 1000 €	8	17	36	39
	üle 1000 €	7	18	32	43

K14. Kas e-poest, sotsiaalmeediast või kataloogist kaupu ostes uurite välja ...?
Kas kaasnevad lisatingimused, -nõuded (nt ainult teatud lepingu sõlmimisel vms)
 (% vastanutest)

		Ei ole ostnud	Ei uuri	Vahetevahel	Enamasti
Keskmiselt		11	20	30	39
Regioon	Põhja-Eesti	11	21	28	40
	Kesk-Eesti	10	24	28	38
	Kirde-Eesti	7	25	26	42
	Lääne-Eesti	12	16	33	39
	Lõuna-Eesti	12	18	35	35
Keelekeskkond	eesti	12	19	30	39
	muu	8	24	29	39
Vanus	18 - 29-aastased	5	14	32	49
	30 - 49-aastased	7	21	34	38
	50 - 64-aastased	14	20	27	39
	65 - 74-aastased	25	29	19	27
Sugu	naised	10	20	29	41
	mehed	11	21	31	37
Haridus	I taseme haridus	9	16	40	35
	II taseme haridus	10	18	35	37
	III taseme haridus	11	22	27	40
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	12	20	33	35
	401 - 700 €	12	19	32	37
	701 - 1000 €	10	20	28	42
	üle 1000 €	9	22	29	40

K14. Kas e-poeist, sotsiaalmeediast või kataloogist kaupu ostes uurite välja ...?

Kas on tegemist valmistoote või eritellimustoote

(% vastanutest)

		Ei ole ostnud	Ei uuri	Vahetevahel	Enamasti
Keskmiselt		14	25	24	37
Regioon	Põhja-Eesti	13	24	28	35
	Kesk-Eesti	15	24	27	34
	Kirde-Eesti	11	30	18	41
	Lääne-Eesti	11	23	26	40
	Lõuna-Eesti	16	26	18	40
Keelekeskkond	eesti	14	25	22	39
	muu	13	24	28	35
Vanus	18 - 29-aastased	7	23	30	40
	30 - 49-aastased	9	27	26	38
	50 - 64-aastased	18	22	21	39
	65 - 74-aastased	28	26	16	30
Sugu	naised	13	24	22	41
	mehed	14	25	27	34
Haridus	I taseme haridus	16	29	32	23
	II taseme haridus	11	20	31	38
	III taseme haridus	14	27	21	38
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	17	18	26	39
	401 - 700 €	17	20	22	41
	701 - 1000 €	10	30	24	36
	üle 1000 €	11	28	28	33

Lisa 2.14

K15. Kas Tarbijakaitseamet/TTJA saab kaitsta tarbijat eraisikute vaheliste ostu-müügi tehingute korral?

(% vastanutest)

		Jah	Ei	Ei oska öelda
Keskmiselt		20	19	61
Regioon	Põhja-Eesti	23	21	56
	Kesk-Eesti	18	20	62
	Kirde-Eesti	21	11	68
	Lääne-Eesti	20	16	64
	Lõuna-Eesti	15	21	64
Keelekeskkond	eesti	19	23	58
	muu	22	12	66
Vanus	18 - 29-aastased	27	15	58
	30 - 49-aastased	19	21	60
	50 - 64-aastased	18	20	62
	65 - 74-aastased	16	18	66
Sugu	naised	19	16	65
	mehed	21	22	57
Haridus	I taseme haridus	5	19	76
	II taseme haridus	26	15	59
	III taseme haridus	18	21	61
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	21	13	66
	401 - 700 €	19	19	62
	701 - 1000 €	22	17	61
	üle 1000 €	18	24	58

K16. Kuidas Te tavaliselt käitute kaupa või teenust ostes?
Loen lepingu kaupleja, teenuse pakkujaga läbi enne selle sõlmimist
 (% vastanutest)

		Mitte kunagi	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		7	40	53
Regioon	Põhja-Eesti	7	41	52
	Kesk-Eesti	5	39	56
	Kirde-Eesti	7	39	54
	Lääne-Eesti	13	35	52
	Lõuna-Eesti	6	42	52
Keelekeskkond	eesti	7	41	52
	muu	7	38	55
Vanus	18 - 29-aastased	9	47	44
	30 - 49-aastased	7	41	52
	50 - 64-aastased	6	36	58
	65 - 74-aastased	8	34	58
Sugu	naised	5	37	58
	mehed	9	43	48
Haridus	I taseme haridus	18	40	42
	II taseme haridus	7	41	52
	III taseme haridus	7	39	54
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	7	30	63
	401 - 700 €	7	41	52
	701 - 1000 €	8	45	47
	üle 1000 €	7	39	54

K16. Kuidas Te tavaliselt käitute kaupa või teenust ostes?
Loen lepingu kaupleja, teenuse pakkujaga läbi peale selle sõlmimist
 (% vastanutest)

		Mitte kunagi	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		27	53	20
Regioon	Põhja-Eesti	27	53	20
	Kesk-Eesti	30	49	21
	Kirde-Eesti	20	57	23
	Lääne-Eesti	29	52	19
	Lõuna-Eesti	27	54	19
Keelekeskkond	eesti	27	54	19
	muu	27	50	23
Vanus	18 - 29-aastased	25	58	17
	30 - 49-aastased	29	54	17
	50 - 64-aastased	26	53	21
	65 - 74-aastased	26	44	30
Sugu	naised	25	54	21
	mehed	29	52	19
Haridus	I taseme haridus	27	48	25
	II taseme haridus	30	49	21
	III taseme haridus	25	56	19
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	32	47	21
	401 - 700 €	24	52	24
	701 - 1000 €	24	55	21
	üle 1000 €	30	56	14

K16. Kuidas Te tavaliselt käitute kaupa või teenust ostes?
Enne ostu uurin eri kauplejate, teenusepakkujate pakkumisi
 (% vastanutest)

		Mitte kunagi	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		3	22	75
Regioon	Põhja-Eesti	4	19	77
	Kesk-Eesti	3	23	74
	Kirde-Eesti	0	22	78
	Lääne-Eesti	3	32	65
	Lõuna-Eesti	3	23	74
Keelekeskkond	eesti	2	23	75
	muu	6	19	75
Vanus	18 - 29-aastased	7	16	77
	30 - 49-aastased	1	19	80
	50 - 64-aastased	2	27	71
	65 - 74-aastased	6	27	67
Sugu	naised	2	22	76
	mehed	5	21	74
Haridus	I taseme haridus	6	38	56
	II taseme haridus	6	20	74
	III taseme haridus	2	22	76
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	5	24	71
	401 - 700 €	2	23	75
	701 - 1000 €	5	20	75
	üle 1000 €	2	22	76

K16. Kuidas Te tavaliselt käitute kaupa või teenust ostes?
Valin soodsama hinnaga toote, odavaima teenusepakkuja
 (% vastanutest)

		Mitte kunagi	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		3	51	46
Regioon	Põhja-Eesti	3	54	43
	Kesk-Eesti	4	45	51
	Kirde-Eesti	2	47	51
	Lääne-Eesti	5	47	48
	Lõuna-Eesti	3	49	48
Keelekeskkond	eesti	4	51	45
	muu	1	50	49
Vanus	18 - 29-aastased	2	58	40
	30 - 49-aastased	2	54	44
	50 - 64-aastased	4	45	51
	65 - 74-aastased	4	42	54
Sugu	naised	2	52	46
	mehed	4	49	47
Haridus	I taseme haridus	5	31	64
	II taseme haridus	2	52	46
	III taseme haridus	3	51	46
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	5	44	51
	401 - 700 €	2	50	48
	701 - 1000 €	2	47	51
	üle 1000 €	5	57	38

K16. Kuidas Te tavaliselt käitute kaupa või teenust ostes?

Usaldan sõprade soovitusi

(% vastanutest)

		Mitte kunagi	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		6	59	35
Regioon	Põhja-Eesti	5	57	38
	Kesk-Eesti	6	61	33
	Kirde-Eesti	10	68	22
	Lääne-Eesti	5	52	43
	Lõuna-Eesti	5	62	33
Keelekeskkond	eesti	5	57	38
	muu	6	64	30
Vanus	18 - 29-aastased	1	59	40
	30 - 49-aastased	6	61	33
	50 - 64-aastased	6	62	32
	65 - 74-aastased	10	51	39
Sugu	naised	5	61	34
	mehed	7	57	36
Haridus	I taseme haridus	6	60	34
	II taseme haridus	8	58	34
	III taseme haridus	4	60	36
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	12	66	22
	401 - 700 €	5	60	35
	701 - 1000 €	6	58	36
	üle 1000 €	5	57	38

Lisa 2.16

K17. Milliseid meediakanaleid ja infoallikaid kasutasite viimase aasta jooksul tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?

Tarbijakaitseameti/TTJA infotelefon

(% vastanutest)

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		92	7	1
Regioon	Põhja-Eesti	91	8	1
	Kesk-Eesti	96	4	0
	Kirde-Eesti	94	5	1
	Lääne-Eesti	87	13	0
	Lõuna-Eesti	93	7	0
Keelekeskkond	eesti	90	9	1
	muu	94	5	1
Vanus	18 - 29-aastased	91	9	0
	30 - 49-aastased	91	8	1
	50 - 64-aastased	94	6	0
	65 - 74-aastased	94	6	0
Sugu	naised	92	7	1
	mehed	92	8	0
Haridus	I taseme haridus	90	10	0
	II taseme haridus	92	7	1
	III taseme haridus	92	7	1
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	92	7	1
	401 - 700 €	92	8	0
	701 - 1000 €	92	7	1
	üle 1000 €	92	7	1

K17. Milliseid meediakanaleid ja infoallikaid kasutasite viimase aasta jooksul tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?
Tarbijakaitseameti/TTJA kodulehekülg (Tarbija abimees/kampaaniaveeb ostatargalt.ee)
 (% vastanutest)

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		71	27	2
Regioon	Põhja-Eesti	71	26	3
	Kesk-Eesti	71	28	1
	Kirde-Eesti	79	20	1
	Lääne-Eesti	61	37	2
	Lõuna-Eesti	70	28	2
Keelekeskkond	eesti	66	31	3
	muu	80	19	1
Vanus	18 - 29-aastased	65	34	1
	30 - 49-aastased	66	31	3
	50 - 64-aastased	73	25	2
	65 - 74-aastased	86	12	2
Sugu	naised	70	27	3
	mehed	71	27	2
Haridus	I taseme haridus	64	36	0
	II taseme haridus	73	26	1
	III taseme haridus	70	27	3
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	73	24	3
	401 - 700 €	71	28	1
	701 - 1000 €	75	22	3
	üle 1000 €	66	31	3

K17. Milliseid meediakanaleid ja infoallikaid kasutasite viimase aasta jooksul tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?
Tarbijakaitseameti/TTJA FB-i lehekülg
 (% vastanutest)

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		89	10	1
Regioon	Põhja-Eesti	91	8	1
	Kesk-Eesti	88	11	1
	Kirde-Eesti	93	7	0
	Lääne-Eesti	85	15	0
	Lõuna-Eesti	87	13	0
Keelekeskkond	eesti	86	13	1
	muu	95	5	0
Vanus	18 - 29-aastased	88	12	0
	30 - 49-aastased	88	11	1
	50 - 64-aastased	90	9	1
	65 - 74-aastased	91	8	1
Sugu	naised	89	10	1
	mehed	90	9	1
Haridus	I taseme haridus	82	18	0
	II taseme haridus	90	10	0
	III taseme haridus	89	10	1
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	86	14	0
	401 - 700 €	90	10	0
	701 - 1000 €	90	9	1
	üle 1000 €	89	10	1

K17. Milliseid meediakanaleid ja infoallikaid kasutasite viimase aasta jooksul tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?

Tarbijavaidluste komisjoni kodulehekül

(% vastanutest)

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		90	9	1
Regioon	Põhja-Eesti	89	9	2
	Kesk-Eesti	91	8	1
	Kirde-Eesti	94	5	1
	Lääne-Eesti	88	11	1
	Lõuna-Eesti	91	8	1
Keelekeskkond	eesti	89	10	1
	muu	93	6	1
Vanus	18 - 29-aastased	92	7	1
	30 - 49-aastased	88	11	1
	50 - 64-aastased	91	8	1
	65 - 74-aastased	94	5	1
Sugu	naised	90	8	2
	mehed	90	9	1
Haridus	I taseme haridus	82	16	2
	II taseme haridus	89	10	1
	III taseme haridus	91	7	2
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	92	8	0
	401 - 700 €	89	10	1
	701 - 1000 €	91	7	2
	üle 1000 €	91	8	1

K17. Milliseid meediakanaleid ja infoallikaid kasutasite viimase aasta jooksul tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?

EL tarbija nõustamiskeskuse kodulehekül

(% vastanutest)

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		92	7	1
Regioon	Põhja-Eesti	91	8	1
	Kesk-Eesti	91	9	0
	Kirde-Eesti	97	3	0
	Lääne-Eesti	89	11	0
	Lõuna-Eesti	93	7	0
Keelekeskkond	eesti	90	10	0
	muu	96	3	1
Vanus	18 - 29-aastased	90	10	0
	30 - 49-aastased	92	7	1
	50 - 64-aastased	93	7	0
	65 - 74-aastased	94	5	1
Sugu	naised	91	8	1
	mehed	93	7	0
Haridus	I taseme haridus	86	14	0
	II taseme haridus	90	10	0
	III taseme haridus	93	6	1
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	90	10	0
	401 - 700 €	92	7	1
	701 - 1000 €	93	7	0
	üle 1000 €	91	8	1

K17. Milliseid meediakanaleid ja infoallikaid kasutasite viimase aasta jooksul tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?
Vabatahtlikud tarbijate ühendused (nt Eesti Tarbijakaitse Liit, MTÜ Tarbijate Koostöökoda jms)
 (% vastanutest)

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		93	6	1
Regioon	Põhja-Eesti	95	4	1
	Kesk-Eesti	95	5	0
	Kirde-Eesti	93	7	0
	Lääne-Eesti	89	10	1
	Lõuna-Eesti	92	8	0
Keelekeskkond	eesti	92	7	1
	muu	96	4	0
Vanus	18 - 29-aastased	91	8	1
	30 - 49-aastased	94	5	1
	50 - 64-aastased	94	6	0
	65 - 74-aastased	93	6	1
Sugu	naised	92	7	1
	mehed	94	5	1
Haridus	I taseme haridus	91	9	0
	II taseme haridus	92	8	0
	III taseme haridus	94	5	1
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	94	6	0
	401 - 700 €	93	6	1
	701 - 1000 €	92	7	1
	üle 1000 €	94	5	1

K17. Milliseid meediakanaleid ja infoallikaid kasutasite viimase aasta jooksul tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?
Ajalehed, ajakirjad (nii trükkis kui veebis)
 (% vastanutest)

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		38	50	12
Regioon	Põhja-Eesti	42	45	13
	Kesk-Eesti	33	55	12
	Kirde-Eesti	37	51	12
	Lääne-Eesti	32	56	12
	Lõuna-Eesti	35	53	12
Keelekeskkond	eesti	35	52	13
	muu	45	44	11
Vanus	18 - 29-aastased	55	38	7
	30 - 49-aastased	38	52	10
	50 - 64-aastased	31	54	15
	65 - 74-aastased	29	51	20
Sugu	naised	37	50	13
	mehed	39	49	12
Haridus	I taseme haridus	39	51	10
	II taseme haridus	39	50	11
	III taseme haridus	38	49	13
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	31	59	10
	401 - 700 €	38	50	12
	701 - 1000 €	40	46	14
	üle 1000 €	40	48	12

K17. Milliseid meediakanaleid ja infoallikaid kasutasite viimase aasta jooksul tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?

Muud internetiväljaanded, portaalid ja foorumid, sotsiaalmeedia

(% vastanutest)

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		39	50	11
Regioon	Põhja-Eesti	38	50	12
	Kesk-Eesti	42	49	9
	Kirde-Eesti	36	53	11
	Lääne-Eesti	33	55	12
	Lõuna-Eesti	44	48	8
Keelekeskkond	eesti	38	51	11
	muu	40	49	11
Vanus	18 - 29-aastased	36	59	5
	30 - 49-aastased	38	51	11
	50 - 64-aastased	40	47	13
	65 - 74-aastased	46	40	14
Sugu	naised	41	49	10
	mehed	37	52	11
Haridus	I taseme haridus	23	61	16
	II taseme haridus	40	49	11
	III taseme haridus	39	50	11
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	39	53	8
	401 - 700 €	39	51	10
	701 - 1000 €	39	49	12
	üle 1000 €	40	49	11

K17. Milliseid meediakanaleid ja infoallikaid kasutasite viimase aasta jooksul tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?

Televisioon

(% vastanutest)

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		45	43	12
Regioon	Põhja-Eesti	50	37	13
	Kesk-Eesti	36	49	15
	Kirde-Eesti	51	41	8
	Lääne-Eesti	35	53	12
	Lõuna-Eesti	39	48	13
Keelekeskkond	eesti	39	48	13
	muu	57	32	11
Vanus	18 - 29-aastased	55	39	6
	30 - 49-aastased	50	41	9
	50 - 64-aastased	37	49	14
	65 - 74-aastased	30	43	27
Sugu	naised	46	43	11
	mehed	43	44	13
Haridus	I taseme haridus	46	45	9
	II taseme haridus	43	42	15
	III taseme haridus	46	43	11
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	40	47	13
	401 - 700 €	42	43	15
	701 - 1000 €	47	44	9
	üle 1000 €	48	41	11

K17. Milliseid meediakanaleid ja infoallikaid kasutasite viimase aasta jooksul tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?

Raadio
(% vastanutest)

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		55	36	9
Regioon	Põhja-Eesti	60	31	9
	Kesk-Eesti	48	41	11
	Kirde-Eesti	57	37	6
	Lääne-Eesti	50	40	10
	Lõuna-Eesti	50	39	11
Keelekeskkond	eesti	52	38	10
	muu	62	31	7
Vanus	18 - 29-aastased	69	27	4
	30 - 49-aastased	59	34	7
	50 - 64-aastased	46	43	11
	65 - 74-aastased	40	39	21
Sugu	naised	61	30	9
	mehed	49	42	9
Haridus	I taseme haridus	59	33	8
	II taseme haridus	52	39	9
	III taseme haridus	57	34	9
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	52	39	9
	401 - 700 €	57	33	10
	701 - 1000 €	54	37	9
	üle 1000 €	56	36	8

K17. Milliseid meediakanaleid ja infoallikaid kasutasite viimase aasta jooksul tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks?

Pereliikmed, sõbrad, tuttavad, töökaaslased
(% vastanutest)

		Ei ole kasutanud	Mõnel korral	Sageli
Keskmiselt		32	53	15
Regioon	Põhja-Eesti	35	51	14
	Kesk-Eesti	29	57	14
	Kirde-Eesti	34	53	13
	Lääne-Eesti	21	58	21
	Lõuna-Eesti	32	53	15
Keelekeskkond	eesti	30	55	15
	muu	38	48	14
Vanus	18 - 29-aastased	31	54	15
	30 - 49-aastased	35	54	11
	50 - 64-aastased	30	52	18
	65 - 74-aastased	32	48	20
Sugu	naised	33	52	15
	mehed	32	53	15
Haridus	I taseme haridus	17	64	19
	II taseme haridus	36	47	17
	III taseme haridus	31	55	14
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	32	56	12
	401 - 700 €	35	50	15
	701 - 1000 €	32	54	14
	üle 1000 €	31	53	16

K18. Millistest allikatest olete saanud esmaseid, kasulikke teadmisi tarbijakäitumisest?

(% vastanutest)

		Kodust	Koolist (põhikool, gümnaasium, kutsekool)	Televisioonist	Raadiost	Ajalehtedest, ajakirjadest (nii trükk kui veeb)	Muudest internetiväljaannetest portaalist ja foorumitest
Keskmiselt		25	12	55	35	59	45
Regioon	Põhja-Eesti	25	11	50	33	56	44
	Kesk-Eesti	24	9	76	43	68	41
	Kirde-Eesti	12	19	35	28	52	42
	Lääne-Eesti	29	10	65	38	66	53
	Lõuna-Eesti	29	13	62	38	61	45
Keelekeskkond	eesti	30	13	64	38	61	49
	muu	14	10	38	30	54	36
Vanus	18 - 29-aastased	37	29	52	33	44	44
	30 - 49-aastased	27	12	50	29	57	47
	50 - 64-aastased	21	5	58	40	67	47
	65 - 74-aastased	11	4	73	46	71	33
Sugu	naised	24	15	53	28	56	43
	mehed	26	9	58	42	63	46
Haridus	I taseme haridus	33	4	65	34	56	36
	II taseme haridus	20	11	57	38	59	40
	III taseme haridus	27	13	54	33	59	48
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	25	14	59	37	61	35
	401 - 700 €	21	9	56	32	61	41
	701 - 1000 €	26	15	58	36	55	48
	üle 1000 €	30	13	51	37	59	50

K18. Millistest allikatest olete saanud esmaseid, kasulikke teadmisi tarbijakäitumisest? Järg

(% vastanutest)

		Sotsiaalmeediast	TTJA koduleheküljelt (Tarbija abimees/kampaaniaveeb ostatargalt.ee)	TTJA FB-i leheküljelt	Pereliikmetelt, sõpradelt, tuttavalte	Omaenese kogemustest
Keskmiselt		36	22	6	54	43
Regioon	Põhja-Eesti	32	20	6	58	41
	Kesk-Eesti	33	15	5	50	46
	Kirde-Eesti	42	16	1	46	28
	Lääne-Eesti	44	34	10	57	50
	Lõuna-Eesti	38	24	6	52	49
Keelekeskkond	eesti	36	25	7	54	48
	muu	35	13	4	55	32
Vanus	18 - 29-aastased	44	26	5	63	33
	30 - 49-aastased	37	24	7	52	48
	50 - 64-aastased	32	20	6	54	44
	65 - 74-aastased	30	10	4	48	40
Sugu	naised	38	24	7	58	40
	mehed	33	19	4	50	46
Haridus	I taseme haridus	55	18	6	41	47
	II taseme haridus	40	17	6	57	35
	III taseme haridus	32	24	6	54	46
Leibkonnaliikme netosissetulek kuus	kuni 400 €	40	15	5	53	34
	401 - 700 €	35	22	5	55	42
	701 - 1000 €	33	17	6	53	42
	üle 1000 €	37	28	8	55	47

Lisa 3. Vabade vastuste tekstid

K2. Mil määral Te tunnete puudust järgmisest tarbijakaitsealasest infost? Muud vastused

- Liiga palju jutu pidevalt kirjutatud
- Igasugu kaubad, aga milles konkreetselt seisneb nende erinevus, sellest on puudus
- Tänapäeval peaks kogu vajalik info olema internetist leitav. Iseasi on, kas on oskust otsida.
- Sooviksin saada infot eesti keeles.
- Kes/mis jõud paneks Ameti selles osas toimima...
- Eesti keelne teave puudub toodetel või ei ole loetav
- Ilus reklaam, kasutuses osutub rämpsuks.
- Eestikeelsed juhendid kauba juures
- Tihti on info väga peenes kirjas, raskesti loetav, pikk ja lohisev, nii et kaob järg ja huvi
- Soodustuste info
- EV-s ei ole tarbija absoluutselt kaitstud!
- Toidukaupade koostise kohta andev teave on väga väikeses kirjas
- Tootel, mis on valmistatud mujal riigis ei peaks pakendamisel pandama eesti riigi koodi, vaid kandma valmistatud riigi koodi
- Paljude seadmete juures on puudu maakeelne juhend - kui küsida, siis saadetakse järgi aga kohe kaasas ei ole!
- Oleks väga hea teada, kui kajastatakse rohkem selle kohta infot, kuhu peaks pöörduma, kui tekib probleeme kauba ostmisega vms. Lisaks rohkem infot selle kohta, milliste probleemidega peaks pöörduma Tarbijakaitsekesse. Ja millised on minu kui tarbija õigused! - Ehk kõiki neid probleeme võiks rohkem kajastada meedias, et vastav teave jõuaks tarbijateni!
- Kahju, et pole inimesi. Mitte kedagi kotti v. viitsita kohale tulla kannatanu juurde tõestust kontrollima v. juttu kuulata.
- Piiriüleste probleemide lahendamine
- Küsin sealt kauplusest või asutusest järgi kui pole kaubaga rahul
- Toodetava kauba päritolumaa kohta.
- Telefoni teel vestluse käigus tehtud tellimuse kordamine ilma eelneva kooskõlastuseta ja sunniviisiline maksmine ja ähvardused peate tagasi saatma mis on lisakulu
- Информация о содержании опасных веществ в товаре
- Происхождение товара, поставщик, дата поступления в Эстонию
- Bolwe info ljudjam, i esli delaete sajti v internete, tosdelajte ego kak mozhno prowe,
- Telefonimüüja vastutus

K4. Kui jah, siis milliste ostetud kaupade ja teenuste puhul? Muud vastused

- Kosmeetika ostmine
- Kokkupandav kasvuhoone
- Pensioni ii sammas, teenustasu saamatuse eest
- Sain kõlbmatu kohvimasina
- Telia ülbust tuleb murda
- Kaupleja poolt minu andmete kasutamine
- Toiduvalmistamisnõud
- Ilutulestik on inimohtlik ja viskab kive välja.. Tootjamaa oli hiina edasimüüja võru tuli vms (suured para-reid)
- Palju on tekkinud umbkeelseid (inglise) teenindajaid
- Kodutarbed
- Ehitusmaterjalid
- Taksoteenus, st mitte sõidujagamisteenus
- Probleem oli pere optikaga. Kus valmistati valede raamidega prillid ... Järgmisel päeval tagastasin prillid poodi - keelduti viga parandamast, kuna võtsin prillid vastu....(tagastamisõigus 14 päeva) tegin

avalduse tarbijakaitsele, kes leidis, et kauplusel on õigus ,,,, olen 3 korda Paidest prillidel järel käinud, tulemusteta - seega üle saja euro on pensionäril tulnud "annetada" ostutšeki eest pere optikale

- Piiriülene probleem (tellitud kaup ei vastanud kirjeldusele)
- Ravimid
- Lemmikloomatarbed
- Toidulisandid
- Euronics müüs mälukaarti kolm korda kallimalt, nad ei võtnud tagasi!!!!
- Ehituskaubad
- E-keskkonnast ostetud tervisetooted
- Minu arust tarbijakaitseametis hullud, kes tegutsevad maffia moodi kasutades selleks seadust.
- Valgustus
- Korteriühistus kaasomanike üürnike probleemid
- Raieõiguse müük
- Tarbekaup
- Lastekaubad
- Telepilt vahest hakib
- Ling fluent -keeleõppe toode
- Olmeelektronika (valgustid), mõnel korral
- Ostin veebipoest tulekustuti kuid siiani pole seda saanud ja samuti pole raha mulle tagastatud
- Toidulisandid mis saadeti ilma korduva tellimusega ja ähvardati inkassoga kui tagasi ei saada see on lisakulu ja sundmüük
- Курсы по бухгалтерии, интернет аукцион osta.ee
- Byla problema s rabotodatelem i tööispekciya ne pomogla, hotja u menja byli vse prava i dokazatelstva.
- Osta interneti kaudu kaupa (meditsiiniline ost) justkui Eestist, siis kauba mittedobivuse korral selgus, et tagastamine käib läbi keskkontori, mis asub Poolas. See info võiks olla kliendile enne teada, et kui tagastan, siis sellisele aadressile. Mina sain küll lõpuks asjad aetud, kuid ostmise protsessi lihtsus ja kiirus kauba soetamisel oli märkimisväärne. Kauba tagastamine seevastu oli aga väga pikaldane ja tülikas. Ka see protsess võiks lihtsam olla. Enne ostu oleks võinud ka ise taustauuringut teha. Samuti oli info kauba kohta minu jaoks kas ebapiisav või varjatud kujul kuskil peidus. Lootsin saada ravimit, kui pakis oli magneetiline side, mis mulle ei sobi.

K5. Kui jah, siis milliste ostukanalite kasutamisel esines Teil viimase aasta jooksul probleeme? Muud vastused

- Ettevõtte koduleht
- Eraettevõtlus
- Mööblikaupluses probleem
- Smartlynx Airlines Estonia oü
- Банк
- Kõigis sotsiaalmeediakanalites reklaam "tapab", internetiaadressile tuleb rämpsposti; postkast on umbes ka korduvreklaam postitustest.
- Pandimaja
- Telia ülbis ja valelikkus tuleb murda.
- Telefoni kaudu müük on ebameeldiv ja tüütu
- Koduekstra kadaka 1 külmkapi ostul
- Kaupleja poolt minu andmete kasutamine
- Automaatika pood
- Kindlustusfirma
- Laatadel müüdav toidukaup.
- Euronics-väga pask koht, kus teevad sundmüüki.
- Telia
- Laat, mõnel korral
- Telefoni müüjatega vitamiinid

- На рынке
- Facebookis olnud reklaam põhjal.

K7. Kui võtsite, siis kuhu pöördusite probleemi lahendamiseks? Muud vastused

- Loobusin
- Politsei
- Linnavarade asejuhataja poole kommunaalteenuste suurenemise tõttu, nn hoolduskulud arvetel
- Täitsin tarbijakaitseameti nõude, kaebuse ankeedi e-lehel kuid seda ära saata polnud võimalik. Väga putšis värk.
- Pöördusin korteriühistu juhatuse poole
- Pöördusin Ebay kasutajatoe poole
- Tagastatud pakk kadus - postiasutusse
- Krediitkaardi konto pank
- Keeldusin maksmast sest pole tellinud ja ootan nende vastust.

K12. Kui Te ei jäänud mõnes aspektis rahule Tarbijakaitseameti/TTJA teenindusega, siis palun põhjendage miks? Vabad vastused

- Vastus formaalne, kirjaviis kantseliitlik, sisuliselt jäi asi lahendamata.
- Ei saanud neist aru
- Intsident oli diivani ostuga, kus alguses telliti vale diivan ja hiljem lagunesid õmblused diivanipatjade. Pöördusin ka tarbijakaitse poole aga kahjuks oli tarbijakaitse kaupmehe poolt.
- Formaalne vastus, igasuguse tulemuseta
- Проблему не решили
- Nad leidsid, et ise olid rumal, kui küsida ei osanud ja üle ei kontrollinud
- Tegelikult ei saanud mingilegi küsimusele vastust. Lihtsalt lakooniline mitte jutt
- TTJA teab väga hästi et toidupoodides erineb kauba hind letil ja kassas, aga miskit erku ette ei võta. Sama nagu Keeleamet teab et keeleseadust rikutakse IGA PÄEV tuhandeid kordi, aga tehakse nagu nagu kõik on parimas korras
- Otsiti ettekäändeid mu tõrjumiseks. Varjuti bürokraatia taha, et mitte abistada.
- Tehti selgeks et ise olen loll ja kõiges süüdi.
- Обращалась по электронной почте и ответ ждала долго больше 2х недель
- Helistades nõuandetelefonile, vastas meesterahvas, et tema ei oska minu küsimusele vastata, ega ta nõuandetelefon ei ole!
- Ümmargune jutt, ei mingeid lahendusi. Tunda on, et tegelikult ei tunne su mure vastu keegi huvi (saaks aga "linnukese kirja").
- Tarbijakaitse ei kohustanud teenusepakkujat (mobiilne internet) oma pakutava teenuse mahtu mõõtma nii et seda oleks võimalik ka tarbijale tõestada
- Vastus oli üldine ja probleem jäi lahendamata. Ei saanud abi. Jäi tunne, et telefonile helistades oli vastaja ebakompetentne. Olin pettunud.
- Liiga üldine ja pealiskaudne vastus
- Ei saanud mingit tagasisidet
- Mitte keegi võtnud ühendust lahenduse osas ning kedagi kottinud mulle tehtud sundmüügi osas. Teagi, kas mu esitatud nõuded jõudsid kohale, sest terroristid kontrollivad mu arvutit.
- Avaldust väga keeruline täita, et see ka vastuvõetav oleks.
- Ma olen kurt, kes oli hädaolukord (mobiili ja nutitelefon) sõnumit saatmine, aga kurt pole mingit mõtet lauatelefoni helistada!
- Kogu tarbimise probleemide lahendamine peaks olema läbi ühtse keskuse, et kui lõpuks suunatakse sind õigesse kohta, siis ei ole sa jäänud oma murega hiljaks.
- Anti mõista, et seda laadi probleemi on väga raske lahendada ja avalduse esitamisel ei võeta seda ilmselt menetlusse.
- Два раза обратилась, оба раза отказали в помощи
- Не предусмотрена защита для жертв рекламы.

- Лояльность к известным личностям и фирмам
- Реально ничего не решает этот департамент, большая бюрократия
- Byla ne udacnaja pokupka mawiny, i v tarbijakaitse skazaqli my etim ne zanimaemsja i povესili trubku.
- Ei saanudki aru, kas asi kuulub Eesti vabariigi jurisdiktsiooni alla või mitte.

K13. Millist tarbijakaitsealast nõu ja abi ootate Tarbijakaitseametilt/TTJA-lt? Muud vastused

- Järelevalve ohtlike kaupade ja teenuste suhtes. Nende ohtlikkuse avastamine.
- Kallite kaupade ostu puhul, võiksid kord nädalas vabatahtlikud, spetsialistid, juristid komplekselt selgitada tarbijatele kõike kauba kohta puutuvat, kasutamist, remonti, utiliseerimist jms
- Rohkem teavitustööd kaupmeeste hulgas
- Kas Tartu linnas üldse on TARBIJAKAITSET?
- Kauplejate nõustamine, kui nad on hätta jäänud.
- Tarbijakaitse komisjoni otsused peaksid olema kohustuslikuks täitmiseks
- Reaalset lahendust probleemile
- Ohtudest teatamine
- Решение проблемы, возврат денег
- Tuleb ülbe rikkuja Riigiameti jõuga seaduskuulekaks muuta. Varem suudeti.
- Toodete eestikeelset teavet ja dokumentatsiooni ning õpetusi kaubaga kaasa ka eesti keeles
- Info raskustes ja kahtlastest firmadest
- Probleemi lahendamine
- Общедоступный список всех поставщиков товаров, работ и услуг со всей историей проблем, возникающих с департаментом защиты прав потребителей
- Probleeme ennetavat tegevust, mitte tagantjäreli teavitamist
- Antud amet peaks kaitsma kodanikku, mitte aga kaupmeest!
- Probleeme ennetavat tegevust, mitte tagantjäreli teavitamist
- Reaalset abi - nõuded sissenõutavad, ettekirjutused täitmiseks
- Mitte ainult nõustamine probleemi korral, vaid ka konkreetne abi (n juriidiline)
- Seda, et kui inimene pöördub tarbijakaitsele mingi kaupleja vastu, et siis tarbijakaitse aitab nii tarbijat kui kauplejat. St ei võta kohe hoiakut, et kaupleja on paha ja kuri ning vajab karistust, vaid on ERAPOO-LETU objektiivne abiline konflikti lahendamises.
- Ootan kohest abi (umbes paari päeva jooksul, mitte kuu aja pärast), see ka põhjuseks miks ei pöördu enam TTJA poole
- Uuriaks enam uute toodete ohutust, kasulikkust
- Milliste probleemide ja muredega peaks tarbija Tarbijakaitseameti poole pöörduma.
- Infot minu kui kliendi kohta kogutavate andmete käsitlemisest ja minu õigustest saada teada enda kliendiprofiil
- Info jagamist ja koolitust viipekeeles (nii eesti kui ka vene viipekeeles)
- TARBIJAKAITSE EI KAITSE GAASI JA ELEKTRIHINNA TÕUSU.KÜTUSE KVALITEET ON PALJU KEHVEM KUI NÄITEKS SOOMES VÕI SAKSAMAAL
- Abi konflikt-/vastandseisu korral
- Tarbijakaitse seadus eeldab keskmise taiplikkusega tarbijat, kes saab ise oma probleemidega hakkama
- Kannatanule maksta kahjutasu, millega ta rahule jääb v. mille ta on kirjalikult esitanud.
- Toodete kvaliteedikontroll peaks olema tõhusam (eriti toiduained)
- Kauplejate nn must nimekiri
- Kaupade/ teenuste kvaliteedi ja turvalisuse kontrollimine
- Mustad nimekirjade avaldamine (seegi on täna juba olemas)
- Aidata raha tagasi saada
- Karistamine sel juhul, kui kaupleja müüb teadlikult praaki või riknenud tooteid.
- Nn mustad nimekirjad võiksid olla kiiresti kättesaadavad ja ajakohased
- Abi probleemide lahendamisel
- Eelnev hoiatamine.
- Пропаганда разумного потребления, ненадёжные участники рынка
- Infoportal 24-7

- Info-kus asub TTJA, tarbijakaitseamet?

K17. Milliseid meediakanaleid ja infoallikaid kasutasite viimase aasta jooksul tarbijakaitsealase informatsiooni saamiseks? Muud vastused

- Otse tootja või nende teeninduspunktide poole
- Võõrkeelsed teabeallikad
- Ameti infotelefon on olnud täielik aja raiskamine
- Kasuta ühtegi kuna nägunii koti kedagi aususekohus v.ausus.
- Консультация юриста

K18. Millistest allikatest olete saanud esmaseid, kasulikke teadmisi tarbijakäitumisest? Muud vastused

- Tarbijakaitse seadusest
- Pole vaja olnud
- Pole eriti üldse huvitatud
- ЗЭР о защите прав потребителей (РТ, РТЛ)
- Tarbijakaitse infotelefonilt
- Võõrkeelsed teabeallikad üle maailma, no mida te arvate, me ei ole enam vangistuses Nõukas
- Raamatud, ülikool
- Ülikoolist (õigusloeng)
- EL tarbijaõiguste ja vaidluste lahendamise koduleht
- Raamatupidamis leheküljelt
- Pole kuskilt saanud kasulikke teadmisi, sest igaühel oma versioon toote müümisel
- Müügikohtadest
- Töölt
- Siili reklaami kampaania on igati kihvt ja väga õpetlik
- Mitte kuskilt
- От юриста
- Töölt
- На работе
- На работе

Lisa 4. Küsitletud kogumi iseloomustus

Üle-eestiline elanike küsitlus, vastanuid kokku 1738 vanuses 18-74 aastat.

Regiooni järgi¹:

Põhja-Eesti	45%
Kesk-Eesti	9%
Kirde-Eesti	11%
Lääne-Eesti	11%
Lõuna-Eesti	24%

Keelekeskkonna järgi:

eesti	68%
muu	32%

Vanuse järgi:

alla 30-aastased	19%
30 - 49-aastased	39%
50 - 64-aastased	28%
üle 64-aastased	14%

Soo järgi:

naised	52%
mehed	48%

Netosissetulek leibkonnaliikme kohta kuus:

kuni 400 €	11%
401 - 700 €	35%
701 - 1000 €	27%
üle 1000 €	28%

¹ Vabariigi Valitsuse 3. aprilli 2001. aasta määrusega nr 126 kinnitatud Eesti piirkondlike üksuste statistilise klassifikatori 3. tasemel esitatud maakondade grupid (uus haldusjaotus):

Põhja-Eesti: Harju maakond (sh Tallinn)

Kesk-Eesti: Järva, Lääne-Viru ja Rapla maakond

Kirde-Eesti: Ida-Viru maakond

Lääne-Eesti: Hiiu, Lääne, Pärnu ja Saare maakond

Lõuna-Eesti: Jõgeva, Põlva, Tartu, Valga, Viljandi ja Võru maakond